



**Empower Her:
ενδυνάμωση των
γυναικών προσφύγων
για επιτυχημένες
καριέρες στον τομέα
της φιλοξενίας
Πρόγραμμα σπουδών**



Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται είναι αποκλειστικά των συγγραφέων και δεν αντανακλούν απαραίτητα τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (ΕΑΕΕΑ). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο ΕΑΕΕΑ μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτές.

Περιεχόμενα

Περιεχόμενα

Εισαγωγή	4
Πλαίσιο του Προγράμματος EmpowerHer	4
Περιγραφή του Προγράμματος Κατάρτισης.....	4
Γενικοί στόχοι.....	4
Αναμενόμενα αποτελέσματα	5
Ομάδες ενδιαφέροντος.....	5
Μεθοδολογία.....	5
Απαιτούμενα υλικά	6
Επισκόπηση του προγράμματος σπουδών	6
Δομή.....	6
Πρόοδος επιπέδου CEFR.....	7
1. Το πρόγραμμα σπουδών για τη ρεσεψιόν	Σφάλμα! Δεν έχει οριστεί σελιδοδείκτης.
2. Το πρόγραμμα σπουδών διαχείρισης αποθεμάτων	Σφάλμα! Δεν έχει οριστεί σελιδοδείκτης.
Επίπεδο A0 – Επίπεδο βασικής γνώσης (Χρήστης Επιπέδου Προ-A1 – Απόλυτα Αρχάριοι).....	53
Συνεδρία 1 – Εισαγωγή στην αποθήκη.....	53
Συνεδρία 2 – Εξοπλισμός και εργαλεία	55
Συνεδρία 3 – Εντολές και οδηγίες	57
Συνεδρία 4 – Ασφάλεια και συνήθης διαδικασία	59
Συνεδρία 5 – Επανάληψη.....	61
Συνεδρία 6 – Υγιεινή στην αποθήκη.....	62
Συνεδρία 7 – Ψηφιακά εργαλεία (Εισαγωγή).....	63
Συνεδρία 8 – Ανασκόπηση του παιχνιδιού ρόλων: Πρώτη μέρα στην αποθήκη.....	65
Επίπεδο A1 – Επίπεδο βασικής γνώσης (Χρήστης Βασικού Επιπέδου)	66
Συνεδρία 9 – Λίστες ελέγχου αποθεμάτων	66
Συνεδρία 10 – Μέτρηση και καταγραφή αποθεμάτων	68
Συνεδρία 11 – Χειρισμός παραδόσεων (Μέρος 1)	69
Συνεδρία 12 – Χειρισμός παραδόσεων (Μέρος 2: Κατεστραμμένα/Χαμένα).....	71
Συνεδρία 13 – Εναλλαγή αποθεμάτων (μέθοδος FIFO)	74

Συνεδρία 14 – Επικοινωνία στο χώρο εργασίας (αιτήματα).....	74
Συνεδρία 15 – Ανασκόπηση μέσω των παιχνιδιών ρόλων	75
Συνεδρία 16 – Πρακτική εικονικής πραγματικότητας VR: Διαδικασία μιας παραγγελίας	75
Επίπεδο A2 - Επίπεδο μέτριας γνώσης (Χρήστης Προ-Ενδιάμεσου Επιπέδου)	76
Συνεδρία 17 – Αναφορές αποθεμάτων	76
Συνεδρία 18 – Επικοινωνία με προμηθευτές	77
Συνεδρία 19 – Διαχείριση προβλημάτων αποθεμάτων	77
Συνεδρία 20 – Επιστροφές και αντικαταστάσεις	78
Συνεδρία 21 – Συναντήσεις στο αποθηκευτικό χώρο	78
Συνεδρία 22 – Ψηφιακά συστήματα απογραφής	79
Συνεδρία 23 – Ανασκόπηση του παιχνιδιού ρόλων: Έλεγχος αποθεμάτων και αναφορά.....	80
Συνεδρία 24 – Πρακτική εικονικής πραγματικότητας VR: Αντιμετώπιση ενός προβλήματος	80
Επίπεδο B1 Επίπεδο καλής γνώσης (Χρήστης Καλού Επιπέδου- Ανεξάρτητοι Χρήστες)	81
Συνεδρία 25 – Επίλυση προβλημάτων στη διαχείριση αποθεμάτων	81
Συνεδρία 26 – Σενάρια έκτακτης ανάγκης.....	81
Συνεδρία 27 – Διαχείριση χρόνου και ιεράρχηση προτεραιοτήτων	82
Συνεδρία 28 – Βελτιώσεις στην αποδοτικότητα	83
Συνεδρία 29 – Ηγεσία στη διαχείριση αποθεμάτων	83
Συνεδρία 30 – Προβλήματα προμηθευτών και πελατών	84
Συνεδρία 31 – Τελική προσομοίωση αποθήκης (ατομικές αξιολογήσεις).....	84
Συνεδρία 32 – Εργαστήριο αναστοχασμού και ανατροφοδότησης	85
3. Οροφοκομία	88
4. Πρόγραμμα εκπαίδευσης προσωπικού κουζίνας	129
5. Μεθοδολογία αξιολόγησης	151
Λίστα ελέγχου και παρατηρήσεων εκπαιδευτή	154
Φόρμα ανατροφοδότησης μαθητή (χαμογελαστά πρόσωπα)	155
Φύλλο αναστοχασμού εκπαιδευτή.....	156

Εισαγωγή

Πλαίσιο του Προγράμματος EmpowerHer

Το EmpowerHer είναι μια πρωτοβουλία του προγράμματος Erasmus+ που ενώνει οργανισμούς από τη Γερμανία, την Αυστρία, την Ελλάδα και την Ισπανία. Το πρόγραμμα στοχεύει να υποστηρίξει τις γυναίκες γυναίκες πρόσφυγες στην πορεία τους προς την κοινωνική και επαγγελματική ένταξη μέσω εξατομικευμένων προγραμμάτων επαγγελματικής κατάρτισης, γλωσσικής εκπαίδευσης και συμβουλευτικής. Εστιάζοντας στον τομέα της φιλοξενίας και τουρισμού, το EmpowerHer αντιμετωπίζει τόσο τα γλωσσικά όσο και τα επαγγελματικά κενά που συχνά εμποδίζουν την ένταξη των γυναικών προσφύγων στην αγορά εργασίας.

Το πρόγραμμα συνδυάζει μεθοδολογίες βασισμένες στην έρευνα, προγράμματα εκμάθησης γλωσσών ειδικά για κάθε επάγγελμα και καινοτόμα μοντέλα συνεργατικής μάθησης με σκοπό τη δημιουργία βιώσιμων και αναπαραγώγιμων λύσεων για την ενδυνάμωση των γυναικών προσφύγων γυναικών με χαμηλό γλωσσικό επίπεδο.

Περιγραφή του Προγράμματος Κατάρτισης

Το πρόγραμμα σπουδών έχει σχεδιαστεί ως ένα ολοκληρωμένο μάθημα 74 ωρών που συνδυάζει την εκμάθηση της γλώσσας και την εξοικείωση με το αντικείμενο εργασίας. Αντί να διδάσκει μεμονωμένα την γλώσσα, την ενσωματώνει σε περιβάλλοντα εργασίας στον κλάδο της φιλοξενίας και τουρισμού, έτσι ώστε οι εκπαιδευόμενες να αποκτήσουν ταυτόχρονα γλωσσική αυτοπεποίθηση και επαγγελματική ετοιμότητα. Το πρόγραμμα είναι δομημένο γύρω από τέσσερις βασικές θέσεις στον τομέα της φιλοξενίας —οικιακή βοηθός, βοηθός κουζίνας, διαχείριση αποθήκης και ρεσεψιόν— καθώς αυτές καλύπτουν τόσο βοηθητικούς όσο και ρόλους που έχουν επαφή με τους επισκέπτες, προσφέροντας πολλαπλές επιλογές για την είσοδο στο χώρο εργασίας σε γυναίκες με διαφορετικά επίπεδα αυτοπεποίθησης και επικοινωνιακών ικανοτήτων.

Η εκπαίδευση δεν περιορίζεται στον παραδοσιακό τρόπο διδασκαλίας σε μια αίθουσα. Αντ' αυτού, βασίζεται σε πρακτικά καθήκοντα, παιχνίδια ρόλων, ψηφιακές προσομοιώσεις και συνεργατική μάθηση. Αυτή η προσέγγιση μειώνει το άγχος, εξασφαλίζει άμεση εφαρμογή και καθιστά τη μάθηση προσβάσιμη ακόμη και για συμμετέχουσες με ελάχιστη προηγούμενη εκπαίδευση. Η ψηφιακή παιδεία ενσωματώνεται μέσω της χρήσης βίντεο εικονικής πραγματικότητας και απλών ψηφιακών εργαλείων, τόσο για την ενίσχυση της μάθησης όσο και για την προετοιμασία των γυναικών για χώρους εργασίας όπου η τεχνολογία είναι όλο και πιο παρούσα.

Γενικοί στόχοι

Ο κύριος στόχος του EmpowerHer είναι να μετατρέψει τις γυναίκες πρόσφυγες με χαμηλά τυπικά προσόντα σε εργαζόμενες στον τομέα φιλοξενίας με προοπτικές απασχόλησης, αυτοπεποίθηση και ανθεκτικότητα. Για να επιτευχθεί αυτό, το πρόγραμμα σπουδών προβάλλονται πολλαπλοί σπονδυλωτοί στόχοι: η ανάπτυξη γλωσσικών δεξιοτήτων από το επίπεδο A0 έως το επίπεδο B1, η ενίσχυση των

επαγγελματικών δεξιοτήτων μέσω πρακτικής εξάσκησης, η καλλιέργεια της διαπολιτισμικής επικοινωνίας, η προώθηση της συναισθηματικής ανθεκτικότητας και η δημιουργία ουσιαστικών διεξόδων προς την πραγματική απασχόληση. Πέρα από τις εκπαιδευόμενες, το πρόγραμμα σπουδών στοχεύει επίσης στην αναβάθμιση των δεξιοτήτων των εκπαιδευτών, παρέχοντάς τους στρατηγικές διδασκαλίας με ευαισθησία στις διαφορετικές κουλτούρες, ενήμερες για το τραύμα και υποστηριζόμενες από την τεχνολογία.

Αναμενόμενα αποτελέσματα

Το αναμενόμενο αποτέλεσμα για τις συμμετέχουσες είναι η απτή πρόοδος στις γλωσσικές τους ικανότητες —μετάβαση από μηδενική ή πολύ βασική επάρκεια σε λειτουργικό επίπεδο B1— και η κατάκτηση του λεξιλογίου και των εκφράσεων που απαιτούνται στον τομέα της φιλοξενίας. Οι μαθήτριες θα είναι σε θέση να εκτελούν πρακτικά καθήκοντα στο χώρο εργασίας, όπως η προετοιμασία ενός δωματίου, η βοήθεια στην κουζίνα, η διαχείριση των αποθεμάτων ή η υποδοχή ενός επισκέπτη. Θα αποκτήσουν επίσης αυτοπεποίθηση στην αλληλεπίδραση με συναδέλφους και πελάτες, ακόμη και σε δυνητικά αγχωτικές συνθήκες. Σε ένα βαθύτερο επίπεδο, θα αναπτύξουν αυτοεκτίμηση, ανθεκτικότητα και την αίσθηση του ανήκειν στις νέες τους κοινότητες.

Για τους εκπαιδευτές ΕΕΚ, το πρόγραμμα σπουδών θα οδηγήσει σε βελτίωση της ικανότητας τους να παρέχουν συμπεριληπτική εκπαίδευση. Οι εκπαιδευτές θα ολοκληρώσουν το πρόγραμμα εξοπλισμένοι με νέα εργαλεία, όπως το EmpowerHer Toolkit, μια σειρά διαδραστικών βίντεο εικονικής πραγματικότητας και μια μεθοδολογία που μπορεί να εφαρμοστεί και σε άλλες μειονεκτούσες ομάδες. Σε συστημικό επίπεδο, το πρόγραμμα στοχεύει στην ενίσχυση των δεσμών μεταξύ των φορέων εκπαίδευσης και του κλάδου της φιλοξενίας και του τουρισμού, εξασφαλίζοντας ομαλότερη μετάβαση από την εκπαίδευση στην απασχόληση.

Ομάδες ενδιαφέροντος

Οι άμεσοι ωφελούμενοι είναι γυναίκες πρόσφυγες και μετανάστριες με χαμηλά ή καθόλου προσόντα και ελάχιστη ή καθόλου γνώση της γλώσσας της χώρας υποδοχής. Συχνά περιθωριοποιούνται τόσο κοινωνικά όσο και οικονομικά, αλλά αποτελούν μια ομάδα το δυναμικό της οποίας μένει ανεκμετάλλευτο. Μια δευτερεύουσα ομάδα ωφελούμενων αποτελούν οι επαγγελματίες ΕΕΚ —δάσκαλοι, εκπαιδευτές, σύμβουλοι ανάπτυξης— που χρειάζονται νέες στρατηγικές για να υποστηρίξουν αποτελεσματικά τέτοιους εκπαιδευόμενους. Με την εκπαίδευση τόσο των εκπαιδευτών όσο και των εκπαιδευομένων, το πρόγραμμα εξασφαλίζει την βιωσιμότητα και ένα ευρύτερο αντίκτυπο.

Μεθοδολογία

Η παιδαγωγική που χρησιμοποιεί το EmpowerHer είναι συμπεριληπτική και σκόπιμα προσανατολισμένη στην πρακτική. Αντί να ξεκινά με γενικούς γραμματικούς κανόνες, εισάγει τις εκπαιδευόμενες σε συγκεκριμένες λέξεις, δράσεις και σενάρια που μπορούν άμεσα να εφαρμόσουν στην πραγματική ζωή. Τα

μαθήματα περιστρέφονται γύρω από εργασίες —καθαρισμός ενός δωματίου, υποδοχή ενός επισκέπτη, έλεγχος ημερομηνιών λήξης αποθεμάτων— και η απαιτούμενη γλώσσα χτίζεται γύρω από αυτές τις εργασίες. Τα παιχνίδια ρόλων και οι προσομοιώσεις επιτρέπουν στις εκπαιδευόμενες να εξασκηθούν σε ρεαλιστικά σενάρια σε ένα ασφαλές περιβάλλον, ενώ οι μέθοδοι που βασίζονται σε παιχνίδια, όπως το Bingo ή το Pictionary, δημιουργούν ευκαιρίες για επανάληψη και απομνημόνευση λεξιλογίου χωρίς πίεση.

Η εικονική πραγματικότητα διαδραματίζει έναν ιδιαίτερα σημαντικό και καινοτόμο ρόλο. Δεκαέξι βίντεο εικονικής πραγματικότητας αναπαράγουν σενάρια στο χώρο εργασίας για τους τέσσερις βασικούς ρόλους, δίνοντας στις εκπαιδευόμενες την ευκαιρία να παρατηρήσουν, να εξασκηθούν και να αναλάβουν καθήκοντα σαν να ήταν ήδη εργαζόμενες. Αυτό όχι μόνο επιταχύνει τη μάθηση, αλλά και μειώνει το άγχος, εξοικειώνοντας τις γυναίκες με τα περιβάλλοντα που θα συναντήσουν αργότερα. Η συνεργατική μάθηση ενισχύει περαιτέρω τη μέθοδο, δημιουργώντας μια κοινότητα αμοιβαίας υποστήριξης στην οποία οι προχωρημένοι μαθητές καθοδηγούν τους νεοεισερχόμενους και ενθαρρύνεται η πολιτισμική ανταλλαγή.

Απαιτούμενα υλικά

Το πρόγραμμα σπουδών χρησιμοποιεί ένα μείγμα παραδοσιακών και ψηφιακών πόρων. Φυλλάδια, ασκησιολόγια και εικονογραφημένα γλωσσάρια που λειτουργούν ως σημεία εισόδου χαμηλού επιπέδου για τις μαθήτριες με χαμηλό επίπεδο γραμματισμού. Αντικείμενα όπως μενού, τιμολόγια, προϊόντα καθαρισμού και φόρμες κρατήσεων χρησιμοποιούνται για δραστηριότητες ρόλων, συνδέοντας τη μάθηση με απτά αντικείμενα. Τα ψηφιακά στοιχεία περιλαμβάνουν εφαρμογές κινητής μάθησης και βίντεο εικονικής πραγματικότητας, τα οποία επιτρέπουν στους μαθητές να εξασκηθούν σε εργασίες φιλοξενίας σε διαδραστικά περιβάλλοντα. Για τους εκπαιδευτές, διατίθεται μια εργαλειοθήκη που παρέχει καθοδήγηση, λίστες ελέγχου παρατήρησης προόδου και προσαρμόσιμα σχέδια μαθήματος.

Επισκόπηση του προγράμματος σπουδών

Το μάθημα ξεκινά με μια καθοδηγητική φάση που χτίζει εμπιστοσύνη και παρουσιάζει τους στόχους του προγράμματος. Στη συνέχεια, προχωρά σε τρία στάδια εκμάθησης της γλώσσας: βασικά (A0–A1), γλώσσα στο χώρο εργασίας (A1–A2) και ενδιάμεση γλωσσική επικοινωνία (A2–B1). Μόλις οι μαθήτριες αποκτήσουν αυτή τη βάση, προχωρούν στα τέσσερα ειδικά για κάθε ρόλο μαθήματα φιλοξενίας, όπου συνδυάζονται οι γλωσσικές και οι επαγγελματικές δεξιότητες. Οι ψηφιακές και υποστηριζόμενες από VR συνεδρίες ενισχύουν αυτές τις δεξιότητες, ενώ τα συνεργατικά εργαστήρια προωθούν την αμοιβαία μάθηση και τον πολιτισμικό ανταλλαγή. Τέλος, το πρόγραμμα ολοκληρώνεται με αξιολόγηση και αναστοχασμό, όπου η πρόοδος μετράται όχι μόνο σε γλωσσική επάρκεια, αλλά και σε αυτοπεποίθηση και ετοιμότητα για εργασία.

Δομή

Τα προγράμματα σπουδών EmpowerHer για επαγγέλματα στον τομέα της φιλοξενίας (ρεσεψιόν, υπηρεσίες καθαριότητας, βοηθός κουζίνας και διαχείριση αποθεμάτων) έχουν σχεδιαστεί για να παρέχουν **επαγγελματική γλωσσική κατάρτιση και επαγγελματικές δεξιότητες** σε γυναίκες γυναίκες πρόσφυγες με ελάχιστα ή καθόλου προηγούμενα προσόντα. Τα προγράμματα σπουδών είναι εναρμονισμένα με το **Κοινό Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Αναφοράς για τις Γλώσσες (CEFR)**, εξασφαλίζοντας μια δομημένη εξέλιξη από **το επίπεδο αρχάριου (A0)** έως **το επίπεδο της μέτριας γνώσης (B1)**.

Κάθε πρόγραμμα σπουδών ακολουθεί την ίδια δομή:

1. **Εβδομαδιαία μαθήματα** – Κάθε εβδομάδα βασίζεται προοδευτικά στην προηγούμενη, συνδυάζοντας την εκμάθηση γλωσσών, τις επαγγελματικές δεξιότητες και τις κοινωνικές δεξιότητες που σχετίζονται με το επάγγελμα της φιλοξενίας.
2. **Σχέδια συνεδριών** – Κάθε συνεδρία περιλαμβάνει:
 - ο Σύνδεση με το CEFR (επίπεδο αναφοράς γλώσσας)
 - ο Στόχοι (γλωσσικοί + επαγγελματικοί)
 - ο Βασικό λεξιλόγιο και φράσεις
 - ο Λεπτομερές σχέδιο δραστηριοτήτων (90 λεπτά)
 - ο Κριτήρια αξιολόγησης
3. **Ολοκληρωμένη μάθηση** – Κάθε εβδομάδα ολοκληρώνεται με μια **συνεδρία ανασκόπησης και παιχνιδιού ρόλων**, όπου οι μαθητές προσομοιώνουν πραγματικές καταστάσεις στο χώρο εργασίας.
4. **Αξιολόγηση** – Η αξιολόγηση ενσωματώνεται σε κάθε συνεδρία μέσω παρατηρήσεων, κουίζ, παιχνιδιών ρόλων και ανατροφοδότησης από τους συμμαθητές. Η συνολική αξιολόγηση στο τέλος του επιπέδου B1 διασφαλίζει ότι οι μαθήτριες μπορούν να διαχειριστούν ανεξάρτητα την επικοινωνία στο χώρο εργασίας.

Πρόδος επιπέδου CEFR

Τα προγράμματα σπουδών είναι προσεκτικά σχεδιασμένα στα επίπεδα του CEFR, με δυνατότητα προσαρμογής για τους μαθητές πρόσφυγες (που συχνά ξεκινούν με επίπεδο A0/pre-A1).

A0 – ΕΠΙΠΕΔΟ ΒΑΣΙΚΗΣ ΓΝΩΣΗΣ (ΧΡΗΣΤΗΣ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΠΡΟ-A1 – ΑΠΟΛΥΤΑ ΑΡΧΑΡΙΟΙ)

- **Βασικός στόχος:** Απολύτως αρχάριοι. Αναγνώριση λέξεων, ανταπόκριση σε απλές εντολές και ονομασία αντικειμένων.
- **Δεξιότητες:**
 - ο Λεξιλόγιο: 10–20 αντικείμενα του χώρου εργασίας.
 - ο Λειτουργίες: χαιρετισμοί, ακολουθία οδηγιών, χρήση φράσεων ασφαλείας.
 - ο Γραμματική: αυτοτελείς λέξεις και απλές φράσεις (π.χ. «Αυτό είναι ένα κουτί»).
- **Παράδειγμα αξιολόγησης:** Αναγνώριση 8/10 αντικειμένων αποθήκης, σωστή ανταπόκριση σε 5 εντολές.

A1 – ΕΠΙΠΕΔΟ ΒΑΣΙΚΗΣ ΓΝΩΣΗΣ (ΧΡΗΣΤΗΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ)

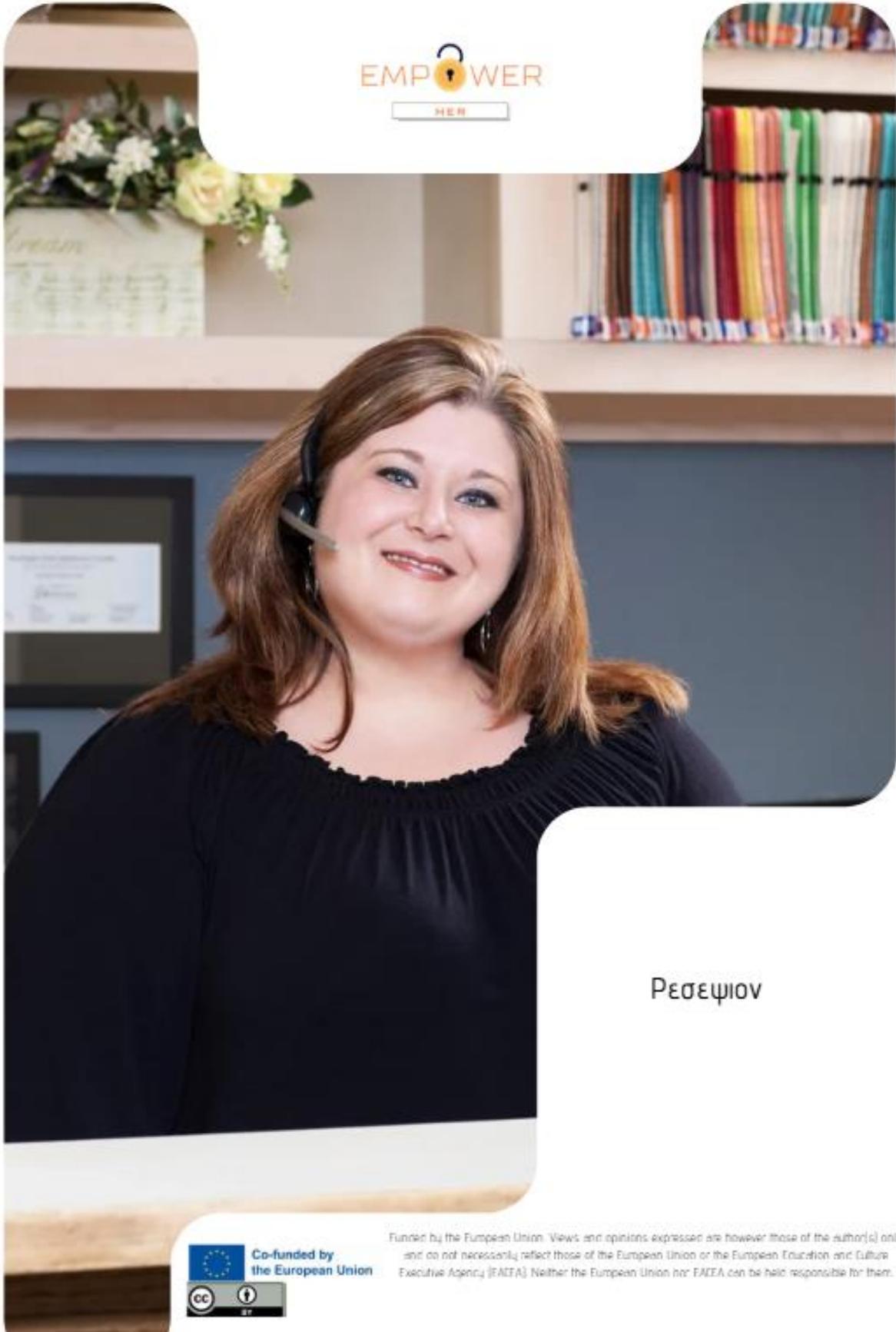
- **Βασικός στόχος:** Ανάπτυξη βασικών δεξιοτήτων επικοινωνίας στο χώρο εργασίας για συνήθεις εργασίες.
- **Δεξιότητες:**
 - Λεξιλόγιο: 100–150 λέξεις σχετικές με το επάγγελμα.
 - Λειτουργίες: υποβολή/απάντηση ερωτήσεων, αναφορά προβλημάτων, περιγραφή ποσοτήτων.
 - Γραμματική: απλός ενεστώτας, βασικές ερωτήσεις, απαντήσεις ναι/όχι.
- **Παράδειγμα αξιολόγησης:** Χειρισμός μιας παράδοσης ελέγχοντας τα είδη σε σχέση με μια λίστα, αναφορά ενός είδους που λείπει ή είναι κατεστραμμένο.

A2 – ΕΠΙΠΕΔΟ ΜΕΤΡΙΑΣ ΓΝΩΣΗΣ (ΧΡΗΣΤΗΣ ΠΡΟ-ΕΝΔΙΑΜΕΣΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ)

1. **Βασικός στόχος:** Επικοινωνία με κάποια ανεξαρτησία σε γνωστά εργασιακά περιβάλλοντα.
2. **Δεξιότητες:**
 - Λεξιλόγιο: 250–300 λέξεις σχετικές με το επάγγελμα.
 - Λειτουργίες: αναφορά ελλείψεων, επεξεργασία παραγγελιών, εξήγηση προβλημάτων αποθεμάτων, συντονισμός με συναδέλφους.
 - Γραμματική: απλός αόριστος, μετρήσιμα/μη μετρήσιμα ουσιαστικά, συγκριτικοί βαθμοί.
3. **Παράδειγμα αξιολόγησης:** Παρουσίαση αναφοράς αποθεμάτων, εξήγηση ελλείψεων και πρόταση απλών λύσεων.

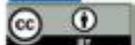
B1 –ΕΠΙΠΕΔΟ ΚΑΛΗΣ ΓΝΩΣΗΣ (ΧΡΗΣΤΗΣ ΚΑΛΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ- ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΟΙ ΧΡΗΣΤΕΣ)

- **Βασικός στόχος:** Αυτοπεποίθηση στην επικοινωνία σε συνήθεις και ορισμένες απρόβλεπτες καταστάσεις στο χώρο εργασίας.
- **Δεξιότητες:**
 - Λεξιλόγιο: 400+ λέξεις σχετικές με το επάγγελμα.
 - Λειτουργίες: επίλυση προβλημάτων, ιεράρχηση εργασιών, διαχείριση έκτακτων καταστάσεων, πρόταση βελτιώσεων.
 - Γραμματική: υποθετικές προτάσεις («Αν η παράδοση καθυστερήσει, θα...»), αλληλουχία, βοηθητικά ρήματα για ευγενικό τόνο της γλώσσας.
- **Παράδειγμα αξιολόγησης:** Συντονισμός εργασιών αποθεμάτων με συναδέλφους, διαχείριση πολλαπλών αιτημάτων, πρόταση βελτιώσεων στις διαδικασίες αποθεμάτων.



Ρεσεψιον

Co-funded by
the European Union



Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

1. Πρόγραμμα εκπαίδευσης για βοηθό υποδοχής

Το πρόγραμμα σπουδών για τη ρεσεψιόν έχει σχεδιαστεί στο πλαίσιο του έργου EmpowerHer με σκοπό να εξοπλίσει τις γυναίκες γυναίκες πρόσφυγες με τις **γλωσσικές, επικοινωνιακές και επαγγελματικές δεξιότητες** που απαιτούνται για να εργαστούν αποτελεσματικά στη ρεσεψιόν ξενοδοχείων και σε σημεία εξυπηρέτησης πελατών στον τομέα της φιλοξενίας. Η εργασία στη ρεσεψιόν απαιτεί όχι μόνο άριστη γνώση του **ειδικού λεξιλογίου και των εκφράσεων**, αλλά και την ικανότητα να αλληλεπιδρά κανείς με τους επισκέπτες **με ευγένεια, αυτοπεποίθηση και επαγγελματισμό**. Το πρόγραμμα σπουδών αυτό βοηθά τους μαθητές να αναπτύξουν αυτές τις δεξιότητες βήμα προς βήμα.

Η εκπαίδευση ακολουθεί το **Κοινό Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Αναφοράς για τις Γλώσσες (CEFR)** και παρέχει μια δομημένη εξέλιξη από **το επίπεδο A0 (καμία γνώση της γλώσσας)** έως **το επίπεδο B1 (καλή γνώση της γλώσσας)**. Κάθε επίπεδο εισάγει σταδιακά λεξιλόγιο, εκφράσεις και επαγγελματικές ικανότητες που είναι απαραίτητες για τις εργασίες της ρεσεψιόν.

Το πρόγραμμα σπουδών είναι δομημένο σε **7 εβδομάδες εκπαίδευσης**, με **3-4 συνεδρίες την εβδομάδα**, κάθε μία διάρκειας 90 λεπτών. Κάθε συνεδρία περιλαμβάνει:

- **Σύνδεση με το CEFR** – τη γλωσσική ικανότητα που τίθεται ως στόχος.
- **Στόχοι** – συγκεκριμένοι μαθησιακοί στόχοι που συνδυάζουν γλωσσικές και επαγγελματικές δεξιότητες.
- **Βασικό λεξιλόγιο και φράσεις-στόχοι** – πρακτικές λέξεις και εκφράσεις που χρησιμοποιούνται στη ρεσεψιόν.
- **Λεπτομερές σχέδιο δραστηριοτήτων** – διαδραστικές μέθοδοι όπως παιχνίδι ρόλων, προσομοιώσεις και επίλυση προβλημάτων.
- **Αξιολόγηση** – μικρής κλίμακας έλεγχοι για να διασφαλιστεί ότι οι μαθητές κατακτούν τους στόχους και αποκτούν αυτοπεποίθηση.

Κάθε εβδομάδα ολοκληρώνεται με ένα **ολοκληρωμένο παιχνίδι ρόλων**, όπου οι μαθητές προσομοιώνουν πραγματικές καταστάσεις που συμβαίνουν στη ρεσεψιόν, όπως την υποδοχή επισκεπτών, τον έλεγχο κρατήσεων, τη διαχείριση πληρωμών ή την αντιμετώπιση προβλημάτων. Αυτό εξασφαλίζει ότι οι νέες γνώσεις εφαρμόζονται στο πλαίσιο.

Επίπεδα CEFR στο πρόγραμμα σπουδών της ρεσεψιόν

A0 – Βασικό επίπεδο (Pre-A1)

Σε αυτό το επίπεδο, οι μαθητές εισάγονται στο **περιβάλλον της ρεσεψιόν και στις βασικές εκφράσεις**. Μαθαίνουν να αναγνωρίζουν αντικείμενα (π.χ. κλειδί, κάρτα, ταυτότητα, υπολογιστής), να ακολουθούν οδηγίες και να χρησιμοποιούν βασικές χαιρετισμούς όπως «Γεια σας» ή «Καλημέρα».

A1 – Βασική γνώση

Οι μαθητές αρχίζουν να **διαχειρίζονται απλές αλληλεπιδράσεις**. Μπορούν να κάνουν και να απαντούν σε συνήθεις ερωτήσεις (π.χ. «Έχετε κράτηση;»), να ελέγχουν τις ταυτότητες των επισκεπτών και να χρησιμοποιούν ευγενικές εκφράσεις όπως «*Παρακαλώ υπογράψτε εδώ*». Η γραμματική επικεντρώνεται στον **ενεστώτα** και στη διατύπωση **βασικών ερωτήσεων**.

A2 – Γνώση προ-ενδιάμεσου επιπέδου

Οι μαθητές μπορούν να **χειριστούν δομημένες αλληλεπιδράσεις με τους επισκέπτες**. Μαθαίνουν να επιβεβαιώνουν κρατήσεις, να δίνουν οδηγίες, να διαχειρίζονται αφίξεις (check-in) και αναχωρήσεις (check-out) και να ανταποκρίνονται σε απλά αιτήματα και παράπονα των επισκεπτών. Το λεξιλόγιο επεκτείνεται ώστε να περιλαμβάνει λεπτομέρειες κρατήσεων, τύπους δωματίων και όρους πληρωμής.

B1 – Ανεξάρτητη χρήση

Σε αυτό το στάδιο, οι μαθητές μπορούν να **αλληλεπιδρούν με αυτοπεποίθηση και ευελιξία** στις περισσότερες καταστάσεις που προκύπτουν στη ρεσεψιόν. Μπορούν να χειριστούν παράπονα, να εξηγήσουν τις υπηρεσίες του ξενοδοχείου, να κάνουν ευγενικές προτάσεις και να συντονιστούν με τους συναδέλφους τους. Η γραμματική επεκτείνεται ώστε να περιλαμβάνει **βοηθητικά ρήματα ευγένειας** (could, would), εκφράσεις αλληλουχίας και υποθετικές προτάσεις («*Αν το δωμάτιό σας δεν είναι έτοιμο, μπορείτε να περιμένετε στο λόμπι.*»).

ΕΒΔΟΜΑΔΑ 1 – Α0 Βασικό επίπεδο

Βασικός Στόχος: Ανάπτυξη βασικού λεξιλογίου ρεσεψιόν, χαιρετισμών, εκφράσεων ευγένειας, εθιμοτυπίας και ασφάλειας στο χώρο εργασίας.

Συνεδρία 1 – Εισαγωγή στα εργαλεία και τον εξοπλισμό της ρεσεψιόν

Σύνδεση με το CEFR: A0 – Μπορεί να αναγνωρίσει και να ονομάσει κοινότητα αντικείμενα του χώρου εργασίας.

Στόχοι:

- Αναγνώριση και ονομασία 10+ αντικειμένων της ρεσεψιόν.
- Κατανόηση της λειτουργίας τους με απλούς όρους.

Βασικό λεξιλόγιο: τηλέφωνο, υπολογιστής, κάρτα-κλειδί, έντυπο κράτησης, στυλό, σημειωματάριο, επισκέπτης, ρεσεψιόν, γραφείο, κουδούνι, εκτυπωτής.

Φράσεις στόχοι: «Αυτό είναι ένα [τηλέφωνο]». / «Αυτό το χρησιμοποιούμε για [εκτύπωση]».

Λεπτομερές σχέδιο δραστηριότητας (90 λεπτά)

2. Εισαγωγή & Δραστηριότητα γνωριμίας (10 λεπτά)

- Ο εκπαιδευτής χαιρετά τους μαθητές και παρουσιάζει το θέμα: «Σήμερα θα μάθουμε τα ονόματα των αντικειμένων που βλέπετε στη ρεσεψιόν ενός ξενοδοχείου».
- Γρήγορη συζήτηση: «Έχετε μείνει ποτέ σε ξενοδοχείο; Τι είδατε στη ρεσεψιόν;» (Αφήστε τους μαθητές να μιλήσουν στη δική τους γλώσσα αν χρειαστεί. Ο εκπαιδευτής επαναλαμβάνει στα αγγλικά).

2. Παρουσίαση λεξιλογίου με κάρτες (15 λεπτά)

- Δείξτε τις κάρτες ή τα πραγματικά αντικείμενα ένα προς ένα.
- Πείτε τη λέξη καθαρά, ζητήστε από τους μαθητές να την επαναλάβουν όλοι μαζί και μετά ο καθένας ξεχωριστά.
- Δείξτε κάθε αντικείμενο σε τυχαία σειρά και ζητήστε από τους μαθητές να πουν το όνομά του.

3. Καθοδηγούμενη εξάσκηση – Αντιστοίχιση εικόνας με λέξη (15 λεπτά)

- Μοιράστε ένα ασκησιολόγιο με εικόνες αντικειμένων που βρίσκονται στο γραφείο υποδοχής και μια λίστα λέξεων.
- Οι μαθητές αντιστοιχούν τις εικόνες με τη σωστή λέξη.
- Ο εκπαιδευτής μετακινείται μέσα στην τάξη για να βοηθήσει με την προφορά και την ορθογραφία.

4. Πρακτική δραστηριότητα «Βρες και πες μου» (15 λεπτά)

- Ετοιμάστε μια προσομοίωση ρεσεψιόν ή τραπέζι με πραγματικά αντικείμενα (αν δεν υπάρχουν πραγματικά αντικείμενα, χρησιμοποιήστε εκτυπωμένες φωτογραφίες).
- Οι μαθητές τοποθετούν πλαστικοποιημένες ετικέτες με λέξεις δίπλα στα σωστά αντικείμενα.
- Ανταλλάξτε τις ετικέτες μεταξύ των ομάδων και επαναλάβετε.

5. Παιχνίδι σεναρίου – «Βρες και δείξε μου» (20 λεπτά)

- Ο εκπαιδευτής λέει: «Βρείτε και δείξτε μου το [αντικείμενο]». Οι μαθητές εντοπίζουν γρήγορα το αντικείμενο.
- Κάντε το ανταγωνιστικό: βαθμοί για σωστές και γρήγορες απαντήσεις.
- Επέκταση: Ζητήστε από τους μαθητές να πουν μια απλή πρόταση για το αντικείμενο («Αυτό είναι ένα κουδούνι»).

6. Σύνοψη & Μίνι-αξιολόγηση (15 λεπτά)

- Γρήγορο προφορικό κουίζ: κρατήστε ένα αντικείμενο και ρωτήστε «Τι είναι αυτό?».
- Πρόταση για εργασία στο σπίτι: ζωγραφίστε 5 αντικείμενα από σήμερα και γράψτε τα ονόματά τους.

Πόροι: Κάρτες, πλαστικοποιημένες ετικέτες, τυπωμένη λίστα λεξιλογίου, πραγματικά ή εκτυπωμένα αντικείμενα.

Αξιολόγηση: Ονομάστε σωστά τουλάχιστον 8/10 αντικείμενα.

Συνεδρία 2 – Βασικές χαιρετισμοί και φράσεις εξυπηρέτησης πελατών

Σύνδεση με το CEFR: A0 – Ικανότητα να χαιρετήσει και να χρησιμοποιήσει απλές φράσεις ευγένειας.

Στόχοι:

- Χρήση 5+ χαιρετισμών και εκφράσεων ευγένειας.
- Κατάλληλη ανταπόκριση στην άφιξη των επισκεπτών.

Βασικό λεξιλόγιο: γειά, καλημέρα, καλησπέρα, καληνύχτα, αντίο, παρακαλώ, ευχαριστώ, με συγχωρείτε.

Στόχοι φράσεις: «Καλημέρα, πώς μπορώ να σας βοηθήσω;» / «Παρακαλώ».

Λεπτομερές σχέδιο δραστηριότητας (90 λεπτά)

- 1. Εισαγωγή – Γρήγορη επανάληψη αντικειμένων (10 λεπτά)**
 - Αγώνας με κάρτες από τη Συνεδρία 1 για την υπενθύμιση του λεξιλογίου.
- 2. Παρουσίαση – Χαιρετισμοί και εκφράσεις ευγένειας (15 λεπτά)**
 - Κάνετε επίδειξη με την χρήση του παιχνιδιού ρόλων χρησιμοποιώντας έναν εκπαιδευτή και έναν εθελοντή: ο εκπαιδευτής είναι ρεσεψιονίστ, ο εθελοντής είναι επισκέπτης.
 - Δείτε τη διαφορά μεταξύ χαιρετισμών το πρωί/το απόγευμα/το βράδυ.
 - Γράψτε φράσεις στον πίνακα με φωνητικές υποδείξεις.
- 3. Ομαδική & ατομική επανάληψη (10 λεπτά)**
 - Εξασκηθείτε σε κάθε φράση ομαδικά και μετά ατομικά.
 - Εστιάστε στη χρήση ευγενικού τόνου.
 -
- 4. Καθοδηγούμενη εξάσκηση – Συμπληρώστε τα κενά στους διαλόγους (15 λεπτά)**
 - Ασκησιολόγιο με λέξεις που λείπουν από χαιρετισμούς.
 - Παράδειγμα: «_____ μέρα. Πώς μπορώ να σας _____;»
- 5. Ομαδική εργασία με παιχνίδι ρόλων (15 λεπτά)**
 - Σε ζευγάρια: Ο ένας μαθητής είναι ο επισκέπτης, ο άλλος είναι ο ρεσεψιονίστ.
 - Εξάσκηση χαιρετισμών και εκφράσεων ευγένειας από μια τυπωμένη κάρτα ρόλων.
 - Αλλάξτε ρόλους μετά από 3 λεπτά.
- 6. Προσομοίωση σεναρίου – Άφιξη επισκέπτη (20 λεπτά)**

- Ο εκπαιδευτής δίνει το πλαίσιο: «Βρίσκεστε στη ρεσεψιόν. Ένας επισκέπτης φτάνει το πρωί».
- Οι μαθήτριες πρέπει να χαιρετήσουν και να προσφέρουν βοήθεια χρησιμοποιώντας τις σωστές φράσεις.
- Εναλλάζετε τους ρόλους έτσι ώστε όλοι να είναι ρεσεψιονίστ τουλάχιστον δύο φορές.

7. Σύνοψη και ανατροφοδότηση (5 λεπτά)

- Ο εκπαιδευτής επαινεί την καλή προφορά και την ευγένεια.

Πόροι: Εκτυπωμένες κάρτες ρόλων, φύλλα εργασίας, κάρτες flash.

Αξιολόγηση: Σωστή χρήση χαιρετισμών και ευγενικών φράσεων στο παιχνίδι ρόλων.

Συνεδρία 3 – Εθιμοτυπία και ασφάλεια στη ρεσεψιόν

Σύνδεση με το CERF: A0 – Μπορεί να ακολουθήσει βασικούς κανόνες ασφάλειας και εξυπηρέτησης στο χώρο εργασίας.

Στόχοι:

- Αναγνωρίζει 3+ κανόνων ασφάλειας.
- Ακολουθεί τις σωστές διαδικασίες της ρεσεψιόν.

Βασικό λεξιλόγιο: ασφάλεια, καθαρό, τακτοποιημένο, επισκέπτης, ταυτότητα, χαμένο, κανόνες, έκτακτη ανάγκη.

Στόχοι φράσεις: «Παρακαλώ περιμένετε εδώ.» / «Μπορώ να δω την ταυτότητά σας, παρακαλώ;»

Λεπτομερές σχέδιο δραστηριότητας (90 λεπτά)

1. Εισαγωγή – Άσκηση χαιρετισμού (10 λεπτά)

- Γρήγορες ανταλλαγές χαιρετισμών σε ζευγάρια.

2. Παρουσίαση – Ασφάλεια και εθιμοτυπία (15 λεπτά)

- Δείξτε φωτογραφίες με σωστή και λανθασμένη συμπεριφορά στη ρεσεψιόν.
- Συζήτηση: «Είναι ασφαλές αυτό;» / «Είναι ευγενικό αυτό;»

3. Καθοδηγούμενη άσκηση – «Ταιριάξτε τον κανόνα με την εικόνα» (15 λεπτά)

- Οι μαθήτριες αντιστοιχούν μια λίστα κανόνων ασφάλειας με φωτογραφίες.

- Παράδειγμα: «Διατηρείτε πάντα την ρεσεψιόν τακτοποιημένη» → Εικόνα καθαρού γραφείου.
4. **Παιχνίδι ρόλων – Χαμένο αντικείμενο (15 λεπτά)**
- Ο εκπαιδευτής είναι επισκέπτης: «Έχασα το πορτοφόλι μου».
 - Οι μαθήτριάς πρέπει να απαντήσουν με σωστές ευγενικές φράσεις και διαδικασίες ασφαλείας.
5. **Πρόκληση σεναρίου – Σωστό ή λάθος; (20 λεπτά)**
- Δείξτε μια μίνι σκηνή (φωτογραφία ή την υποδύεται ο εκπαιδευτής) με συμπεριφορά στη ρεσεψιόν.
 - Οι μαθήτριάς σηκώνουν κάρτες «Σωστό» ή «Λάθος» και εξηγούν γιατί.
6. **Σύνοψη – Αφίσα ομάδας (15 λεπτά)**
- Οι ομάδες δημιουργούν μια αφίσα με τους «5 κορυφαίους κανόνες της ρεσεψιόν» με σχέδια και λέξεις.
 - Εκθέστε την στην τάξη.

Πόροι: Εκτυπωμένοι κανόνες ασφαλείας ξενοδοχείου, φωτογραφίες, χρωματιστές κάρτες.
Αξιολόγηση: Σωστή αναγνώριση των κανόνων ασφαλείας και ευγενικές απαντήσεις.

Συνεδρία 4 – Επανάληψη & Ολοκληρωμένη εξάσκηση

Σύνδεση με το CERF: A0 – Μπορεί να χρησιμοποιεί λεξιλόγιο και χαιρετισμούς σε σύντομες συνομιλίες.

Στόχοι:

- Επανάληψη όλου του λεξιλογίου, των χαιρετισμών και των σημείων ασφαλείας από τις συνεδρίες 1–3.
- Χρήση σε προσομοίωση αλληλεπίδρασης στη ρεσεψιόν.

Λεπτομερές σχέδιο δραστηριότητας (90 λεπτά)

1. **Παιχνίδι – Simon Says έκδοση ρεσεψιόν (15 λεπτά)**
 - Εντολές με χρήση λεξιλογίου: «Σήκωσε το τηλέφωνο», «Δώσε στον επισκέπτη την κάρτα-κλειδί».
2. **Μικτή άσκηση με ασκησιολόγιο (20 λεπτά)**
 - Επισήμανση αντικειμένων, αντιστοίχιση χαιρετισμών, επιλογή σωστών κανόνων ασφαλείας.

3. **Παιχνίδι ρόλων – Πρώτη μέρα στη ρεσεψιόν (20 λεπτά)**
 - Σενάριο: Χαιρετήστε έναν επισκέπτη, χρησιμοποιήστε τουλάχιστον 2 αντικείμενα, ακολουθήστε 1 κανόνα ασφαλείας.
 - Οι συμμαθήτριες παρατηρούν και δίνουν ενθαρρυντικά σχόλια.
4. **Σενάριο «Αγώνας ταχύτητας» (25 λεπτά)**
 - Οι ομάδες ολοκληρώνουν μια μίνι διαδικασία check-in με τη σειρά: χαιρετισμός, παράδοση αντικειμένου, τήρηση κανόνα.
 - Η ταχύτερη σωστή ακολουθία κερδίζει.
5. **Σύνοψη & Αξιολόγηση (10 λεπτά)**
 - Ο εκπαιδευτής σημειώνει τα δυνατά σημεία και τους τομείς που χρειάζονται βελτίωση.
 - Εργασία για το σπίτι: Εξάσκηση χαιρετισμών στο σπίτι.

Πόροι: Κάρτες λεξιλογίου, κάρτες σεναρίων, πραγματικά αντικείμενα.
Αξιολόγηση: 1-2 λεπτά αλληλεπίδραση με επισκέπτη χρησιμοποιώντας τα σωστά εργαλεία και εκφράσεις ευγένειας.

ΕΒΔΟΜΑΔΑ 2 – Μετάβαση από το επίπεδο A0 στο επίπεδο A1

Βασικός στόχος: Ενίσχυση των βασικών γνώσεων του επιπέδου A0 και εισαγωγή των δεξιοτήτων του επιπέδου A1 — χειρισμός απλών αφίξεων check-in, κρατήσεων και βασικών αλληλεπιδράσεων με τους επισκέπτες.

Συνεδρία 5 – Χειρισμός απλών check-in (Μέρος 1)

Σύνδεση με το CEFR: A1 – Μπορεί να ρωτά και να απαντά σε απλές ερωτήσεις σχετικά με προσωπικά στοιχεία.

Στόχοι:

- Κατανόηση και εφαρμογή των βασικών βημάτων ενός check-in.
- Ικανότητα να ζητούν και να καταγράφουν βασικές πληροφορίες για τους επισκέπτες (όνομα, διαβατήριο, αριθμός κράτησης).

Βασικό λεξιλόγιο: όνομα, επώνυμο, διαβατήριο, κράτηση, δωμάτιο, κάρτα-κλειδί, υπογραφή, έντυπο.

Φράσεις στόχοι:

- «Μπορώ να δω το διαβατήριό σας, παρακαλώ;»
- «Ορίστε το κλειδί του δωματίου σας.»
- «Παρακαλώ υπογράψτε εδώ.»

Λεπτομερές σχέδιο δραστηριότητας (90 λεπτά)

1. **Εισαγωγή – Χαιρετισμός και επανάληψη λεξιλογίου (10 λεπτά)**
 - Παιχνίδι ρόλων σε ζευγάρια: χαιρετήστε τους επισκέπτες και αναγνωρίστε 2 αντικείμενα της ρεσεψιόν.
2. **Παρουσίαση – Βήματα check-in (15 λεπτά)**
 - Ο εκπαιδευτής δείχνει μια φωτογραφία ή ένα διάγραμμα με τα βήματα της διαδικασίας check-in (επιβεβαίωση κράτησης → έλεγχος ταυτότητας → έντυπο → κλειδί).
 - Διαβάστε μαζί τα βήματα.
3. **Καθοδηγούμενη άσκηση – Συμπλήρωση διαλόγου (15 λεπτά)**
 - Οι μαθητές συμπληρώνουν έναν σύντομο διάλογο check-in με λέξεις που λείπουν.
 - Παράδειγμα: «Καλημέρα. Μπορώ να έχω το _____ σας, παρακαλώ;»
4. **Πρακτική προσομοίωση – Εξάσκηση με πραγματικά έντυπα (15 λεπτά)**
 - Δώστε στους μαθητές ένα έντυπο καταγραφής επισκεπτών.
 - Ο εκπαιδευτής παίζει το ρόλο των επισκεπτών και παρέχει πληροφορίες προφορικά. Οι μαθητές συμπληρώνουν τη φόρμα.
5. **Σενάριο ρόλων – Απλή διαδικασία check-in (20 λεπτά)**
 - Σε ζευγάρια, οι μαθητές αναλαμβάνουν εκ περιτροπής τον ρόλο του επισκέπτη και του ρεσεψιονίστ χρησιμοποιώντας κάρτες ρόλων με τα στοιχεία των επισκεπτών.
 - Ενθαρρύνετε τη χρήση φράσεων ευγένειας.
6. **Σύνοψη & ανατροφοδότηση (15 λεπτά)**
 - Ομαδική συζήτηση: «Τι πήγε καλά;» και «Τι ήταν δύσκολο;»
 - Εργασία για το σπίτι: Μάθετε 5 φράσεις για το check-in απ' έξω.

Πόροι: Διάγραμμα check-in βήμα προς βήμα, φόρμες εγγραφής, κάρτες ρόλων.
Αξιολόγηση: Επιτυχής προσομοίωση check-in με σωστές βασικές φράσεις.

Συνεδρία 6 – Χειρισμός αιτημάτων επισκεπτών (Μέρος 1)

Σύνδεση με το CEFR: A1 – Μπορεί να ανταποκριθεί σε απλά αιτήματα και να ζητήσει διευκρινίσεις.

Στόχοι:

- Κατανόηση και ανταπόκριση σε 5+ κοινά αιτήματα επισκεπτών.
- Χρήση σύντομων, ευγενικών απαντήσεων όταν δεν είναι δυνατή η ικανοποίηση ενός αιτήματος.

Βασικό λεξιλόγιο: επιπλέον πετσέτα, κωδικός Wi-Fi, μαξιλάρι, ταξί, πρωινό, εστιατόριο, late check-out.

Φράσεις στόχοι:

- «Φυσικά, θα το φέρω στο δωμάτιό σας.»
- «Λυπάμαι, δεν το έχουμε.»
- «Το πρωινό σερβίρεται από τις 7 έως τις 10.»

Λεπτομερές σχέδιο δραστηριότητας (90 λεπτά)

1. **Εισαγωγή – Ανακεφαλαίωση check-in (10 λεπτά)**
 - Γρήγορο προφορικό κουίζ: Ποια είναι τα 4 βασικά βήματα του check-in;
2. **Παρουσίαση – Συνηθισμένα αιτήματα των επισκεπτών (15 λεπτά)**
 - Δείξτε κάρτες με εικόνες αιτημάτων και ζητήστε από τους μαθητές να μαντέψουν τα αιτήματα στα αγγλικά.
 - Γράψτε τις φράσεις στον πίνακα και εξασκηθείτε στην προφορά.
3. **Καθοδηγούμενη εξάσκηση – Παιχνίδι αντιστοίχισης (15 λεπτά)**
 - Οι μαθητές ταιριάζουν τις κάρτες αιτημάτων με τις σωστές απαντήσεις.
4. **Πρακτική άσκηση ακρόασης – Ηχητικό αρχείο με αιτήματα επισκεπτών (15 λεπτά)**
 - Παίξτε ηχογραφήσεις αιτημάτων επισκεπτών (με διαφορετική προφορά).
 - Οι μαθητές επιλέγουν τη σωστή γραπτή απάντηση.
5. **Παιχνίδι ρόλων – Χειρισμός αιτημάτων (20 λεπτά)**

- Τα ζευγάρια αναπαριστούν σενάρια αιτημάτων. Ένας μαθητής παίζει τον ρόλο του επισκέπτη και ένας τον ρόλο του ρεσεψιονίστ.
- Συμπεριλάβετε καταστάσεις που μπορούν και δεν μπορούν να πραγματοποιηθούν.

6. Σύνοψη και αναστοχασμός (15 λεπτά)

- Συζητήστε στρατηγικές για να παραμένετε ευγενικοί ακόμα και όταν λέτε «όχι».

Πόροι: Κάρτες με εικόνες, ασκησιολόγια αντιστοίχισης αιτημάτων-απαντήσεων, ηχητικά αποσπάσματα.

Αξιολόγηση: 80% ακρίβεια στην αντιστοίχιση αιτημάτων με απαντήσεις.

Συνεδρία 7 – Βασική επικοινωνία στο χώρο εργασίας με συναδέλφους

Σύνδεση με το CEFR: A1 – Ικανότητα να ανταλλάξει απλές πληροφορίες στον χώρο εργασίας.

Στόχοι:

- Χρησιμοποιήστε απλές φράσεις για να ζητήσετε βοήθεια από τους συναδέλφους σας.
- Κατανόηση σύντομων οδηγιών από έναν προϊστάμενο.

Βασικό λεξιλόγιο: καθαριότητα, συντήρηση, δωμάτιο επισκεπτών, επισκευή, καθαρισμός, επείγον, παρακαλώ, τώρα, αργότερα.

Φράσεις στόχοι:

- «Μπορείτε να με βοηθήσετε με...;»
- «Καθαριότητα στο δωμάτιο 302, παρακαλώ.»
- «Χρειαζόμαστε συντήρηση στο λόμπι.»

Λεπτομερές σχέδιο δραστηριότητας (90 λεπτά)

1. **Εισαγωγή – Παιχνίδι ρόλων αιτημάτων (10 λεπτά)**
 - Επανεξέταση των φράσεων αιτήματος των επισκεπτών της ενότητας 6.
2. **Παρουσίαση – Συζήτηση με συναδέλφους (15 λεπτά)**
 - Ο εκπαιδευτής παρουσιάζει σύντομες ανταλλαγές διαλόγων με έναν εθελοντή «συνάδελφο».
 - Επισημάνετε τον ευγενικό τόνο και τις σαφείς οδηγίες.
3. **Καθοδηγούμενη άσκηση – Αναδιάταξη διαλόγων (15 λεπτά)**
 - Οι μαθητές ταξινομούν κομμένες προτάσεις σε σωστούς διαλόγους στο χώρο εργασίας.
4. **Άσκηση ακουστικής κατανόησης – Οδηγίες του προϊσταμένου (15 λεπτά)**
 - Ο εκπαιδευτής ή το ηχητικό υλικό δίνει σύντομες οδηγίες και οι μαθητές δείχνουν την σωστή κάρτα δράσης.
5. **Άσκηση σε ζευγάρια – Επίλυση προβλημάτων (20 λεπτά)**

- ο Σενάριο: ο επισκέπτης ζητάει επιπλέον μαξιλάρι. Ο ρεσεψιονίστ πρέπει να καλέσει την υπηρεσία καθαριότητας.
 - ο Ανταλλάξτε ρόλους και επαναλάβετε με διαφορετικά προβλήματα.
6. **Σύνοψη & Γρήγορο κουίζ (15 λεπτά)**
- ο Ταιριάξτε 5 οδηγίες με το σωστό τμήμα (οικιακή υπηρεσία, συντήρηση, κουζίνα).

Πόροι: Κομμένα κομμάτια διαλόγου, ηχητικές οδηγίες, κάρτες τμημάτων.
Αξιολόγηση: Σωστή δρομολόγηση 4/5 αιτημάτων εξυπηρέτησης στο σωστό τμήμα.

Συνεδρία 8 – Επανάληψη & Ολοκληρωμένο παιχνίδι ρόλων (A0–A1)

Σύνδεση με το CEFR: A1 – Μπορεί να χειριστεί μια σύντομη, απλή αλληλεπίδραση στη ρεσεψιόν.

Στόχοι:

- Συνδυασμός χαιρετισμών, λεξιλογίου αντικειμένων, check-in και αιτημάτων σε μία αλληλεπίδραση.
- Χρήση σωστών φράσεων τόσο με τους επισκέπτες όσο και με τους συναδέλφους.

Λεπτομερές σχέδιο δραστηριότητας (90 λεπτά)

1. **Εισαγωγή – Λέξεις-κλειδιά (15 λεπτά)**
 - ο Οι ομάδες ανταγωνίζονται για να αντιστοιχίσουν τις κάρτες λεξιλογίου στις σωστές κατηγορίες: αντικείμενα / αιτήματα / τμήματα.
2. **Ανασκόπηση μικτών δεξιοτήτων (20 λεπτά)**
 - ο Ασκησιολόγιο με επισήμανση, αντιστοίχιση, συμπλήρωση διαλόγου και επιλογή κανόνων ασφαλείας.
3. **Ολοκληρωμένο παιχνίδι ρόλων – «Πρωί στη ρεσεψιόν» (30 λεπτά)**
 - ο Σενάριο: Διεκπεραίωση check-in, απάντηση σε ένα αίτημα, επικοινωνία με συνάδελφο.
 - ο Αλλάξτε τους ρόλους έτσι ώστε όλοι οι μαθητές να είναι ρεσεψιονίστ τουλάχιστον μία φορά.
4. **Ανατροφοδότηση από τους συμμαθητές (15 λεπτά)**
 - ο Οι μαθητές δίνουν ένα θετικό σχόλιο και μια πρόταση βελτίωσης στον συνεργάτη τους.
5. **Σύνοψη & εργασία για το σπίτι (10 λεπτά)**

- ο Επανεξέταση των «10 βασικών φράσεων που μάθαμε» μέχρι τώρα.
- ο Εργασία για το σπίτι: ηχογραφήστε τον εαυτό σας να καλωσορίζει έναν επισκέπτη και να απαντά σε ένα αίτημα.

Πόροι: Κάρτες σεναρίων, βοηθήματα για τη ρεσεψιόν, φόρμες ανατροφοδότησης από τους συμμαθητές.

Αξιολόγηση: Ολοκληρώστε την αλληλεπίδραση, συμπεριλαμβανομένου του χαιρετισμού, της εγγραφής και του αιτήματος, με 80% ακρίβεια στις φράσεις.

ΕΒΔΟΜΑΔΑ 3 – Βασικό επίπεδο χρήσης A1

Βασικός στόχος: Ενίσχυση της ικανότητας χειρισμού check-in/check-out επισκεπτών, ανταπόκρισης σε αιτήματα εξυπηρέτησης και επικοινωνίας με συναδέλφους και προϊσταμένους.

Συνεδρία 9 – Χειρισμός check-in επισκεπτών (Μέρος 2)

Σύνδεση με το CEFR: A1 – Μπορεί να κατανοήσει και να χρησιμοποιήσει γνωστές εκφράσεις που σχετίζονται με προσωπικά στοιχεία και ταξιδιωτικές διευθετήσεις.

Στόχοι:

- Ολοκλήρωση της διαδικασίας check-in από την αρχή έως το τέλος, χρησιμοποιώντας σαφή γλώσσα και ευγενικό τόνο.
- Θέστε και απαντήστε σε ερωτήσεις σχετικά με τις λεπτομέρειες της κράτησης και τις προτιμήσεις.

Βασικό λεξιλόγιο: αριθμός κράτησης, μονόκλινο/δίκλινο δωμάτιο, συμπεριλαμβάνεται πρωινό, πληρωμή, μετρητά, πιστωτική κάρτα, απόδειξη.

Φράσεις στόχοι:

- «Έχετε κάνει κράτηση στο ξενοδοχείο μας;»
- «Είναι μονόκλινο ή δίκλινο δωμάτιο;»
- «Πώς θα θέλατε να πληρώσετε;»
- «Ορίστε η απόδειξή σας.»

Λεπτομερές σχέδιο δραστηριότητας (90 λεπτά)

1. Εισαγωγή – Άσκηση γρήγορου check-in (10 λεπτά)

- Σε ζευγάρια, οι μαθητές εξασκούνται μόνο στον χαιρετισμό και στο αίτημα παρουσίας ταυτότητας από την Εβδομάδα 2.
2. **Παρουσίαση – Διάλογος διευρυμένου check-in (15 λεπτά)**
 - Ο εκπαιδευτής διαβάζει αργά έναν πλήρη διάλογο check-in, ενώ οι μαθητές ακολουθούν διαβάζοντας το χαρτί.
 - Επισημάνετε τη γλώσσα που χρησιμοποιείται για την πληρωμή και την επιβεβαίωση της κράτησης.
 3. **Καθοδηγούμενη εξάσκηση – Άσκηση συμπλήρωσης κενών (15 λεπτά)**
 - Οι μαθητές συμπληρώνουν τις λέξεις που λείπουν στο σενάριο του check-in.
 4. **Πρακτική άσκηση με έντυπα και πληρωμές (15 λεπτά)**
 - Χρησιμοποιώντας ψεύτικα έντυπα κράτησης και αποδείξεις, οι μαθητές επεξεργάζονται μια προσομοιωμένη πληρωμή (μετρητά ή κάρτα).
 5. **Σενάριο ρόλων – Ολοκλήρωση check-in (20 λεπτά)**
 - Οι κάρτες παιχνιδιών ρόλων περιλαμβάνουν τον τύπο της επίσκεψης, τις λεπτομέρειες της κράτησης και τη μέθοδο πληρωμής.
 - Οι μαθητές πραγματοποιούν πλήρη check-in, συμπεριλαμβανομένης της πληρωμής και της παράδοσης των καρτών-κλειδιών.
 6. **Σύνοψη & Ανατροφοδότηση (15 λεπτά)**
 - Ο εκπαιδευτής σημειώνει τα συνηθισμένα λάθη και δείχνει τον σωστό τρόπο.
 - Εργασία για το σπίτι: γράψτε τα βήματα του πλήρους check-in με τη σειρά.

Πόροι: Εκτυπωμένοι διάλογοι, κάρτες ρόλων, έντυπα κρατήσεων, ψεύτικες αποδείξεις, κάρτες-κλειδιά.
Αξιολόγηση: Εκτελέστε το check-in με τη σωστή σειρά και ευγενική γλώσσα.

Συνεδρία 10 – Χειρισμός του check-out των επισκεπτών

Σύνδεση με το CEFR: A1 – Μπορεί να συμμετάσχει σε σύντομες αλληλεπιδράσεις όταν οι επισκέπτες φεύγουν, συμπεριλαμβανομένης της απλής τιμολόγησης και των ευγενικών αποχαιρετισμών.

Στόχοι:

- Ακολουθήστε 3 βασικά βήματα για το check-out των επισκεπτών.
- Χρησιμοποιήστε ευγενική γλώσσα για να επιβεβαιώσετε τις χρεώσεις και να αποχαιρετήσετε.

Βασικό λεξιλόγιο: λογαριασμός, χρέωση, μίνι μπαρ, επιπλέον διανυκτέρευση, απόδειξη, επιστροφή χρημάτων.

Φράσεις στόχοι:

- «Πήρατε κάτι από το μίνι μπαρ;»
- «Ορίστε ο τελικός λογαριασμός σας.»
- «Ελπίζουμε να σας ξαναδούμε.»

Λεπτομερές σχέδιο δραστηριότητας (90 λεπτά)

1. **Εισαγωγή – Παιχνίδι ανακεφαλαίωσης check-in (10 λεπτά)**
 - Οι ομάδες ταξινομούν τα βήματα του check-in με τη σωστή σειρά.
2. **Παρουσίαση – Διαδικασία check-out (15 λεπτά)**
 - Ο εκπαιδευτής εξηγεί τη σειρά: έλεγχος λογαριασμού → επιβεβαίωση πληρωμής → ευχαριστήριο σχόλιο προς τον επισκέπτη.
 - Εμφάνιση παραδείγματος λογαριασμού στην οθόνη του τμήματος ή σε εκτύπωση.
3. **Καθοδηγούμενη πρακτική άσκηση – Έλεγχος λογαριασμού (15 λεπτά)**
 - Οι μαθητές αντιστοιχίζουν τις χρεώσεις (δωμάτιο, πρωινό, μίνι μπαρ) με το νόημά τους.
4. **Άσκηση ακουστικής κατανόησης – Συνομιλία κατά το check-out (15 λεπτά)**
 - Οι μαθητές ακούνε μια ηχογράφιση ενός check – out και σημειώνουν τα βήματα που ακολουθούνται.
5. **Παιχνίδι ρόλων – Check-out (20 λεπτά)**
 - Οι κάρτες ρόλων περιλαμβάνουν χρεώσεις προς συζήτηση (π.χ. μίνι μπαρ, καθυστερημένο check-out).
 - Ο ρεσεπιονίστ πρέπει να χειριστεί ευγενικά την πληρωμή και τον αποχαιρετισμό.
6. **Σύνοψη και αμοιβαία αξιολόγηση (15 λεπτά)**
 - Οι μαθητές δίνουν ανατροφοδότηση σχετικά με την ευγένεια και τη σαφήνεια του συμμαθητή τους.

Πόροι: Εκτυπωμένα δείγματα λογαριασμών, ηχογραφήσεις, κάρτες ρόλων.
Αξιολόγηση: Σωστή ολοκλήρωση του check-out, συμπεριλαμβανομένου του ελέγχου του λογαριασμού και του ευγενικού αποχαιρετισμού.

Συνεδρία 11 – Χειρισμός αιτημάτων επισκεπτών (Μέρος 2 – Υπηρεσίες ξενοδοχείου)

Σύνδεση με το CERF: A1 – Μπορεί να δώσει και να ζητήσει απλές πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες του ξενοδοχείου.

Στόχοι

- Παροχή πληροφοριών σχετικά με τις υπηρεσίες του ξενοδοχείου (εστιατόριο, spa, υπηρεσία πλυντήριου κ.λπ.).
- Κατεύθυνση των επισκεπτών στα κατάλληλα τμήματα.

Βασικό λεξιλόγιο: ρεσεψιόν, υπηρεσία καθαριότητας, υπηρεσία πλυντηρίου, εστιατόριο, spa, γυμναστήριο, ώρες λειτουργίας, κλειστό.

Φράσεις στόχοι:

- «Το εστιατόριο βρίσκεται στο ισόγειο.»
- «Το spa είναι ανοιχτό από τις 9 έως τις 8.»
- «Θα ζητήσω από την υπηρεσία καθαριότητας να σας το φέρει.»

Λεπτομερές σχέδιο δραστηριότητας (90 λεπτά)

1. **Εισαγωγή – χάρτης κρυμμένου θησαυρού έκδοση «ξενοδοχείο» (10 λεπτά)**
 - Ο εκπαιδευτής δίνει στοιχεία («Βρείτε το γυμναστήριο») και οι μαθητές τα δείχνουν στον χάρτη.
2. **Παρουσίαση – Λεξιλόγιο υπηρεσιών (15 λεπτά)**
 - Δείξτε εικονίδια για κάθε υπηρεσία, εξασκηθείτε στην προφορά και τη σημασία.
3. **Καθοδηγούμενη εξάσκηση – Αντιστοίχιση πληροφοριών (15 λεπτά)**
 - Οι μαθητές αντιστοιχίζουν την ερώτηση ενός επισκέπτη με τη σωστή πληροφορία για την υπηρεσία.
4. **Πρακτική ακρόασης και ομιλίας (15 λεπτά)**
 - Αναπαραγωγή ηχητικού αρχείου στο οποίο ένας πελάτης ρωτά για τις υπηρεσίες. Οι μαθητές απαντούν χρησιμοποιώντας τις φράσεις-στόχους.
5. **Παιχνίδι ρόλων – Αίτημα επισκέπτη για υπηρεσίες (20 λεπτά)**
 - Ο επισκέπτης ρωτά για 2 υπηρεσίες. Ο ρεσεψιονίστ παρέχει οδηγίες/ώρες.
6. **Σύνοψη – Εργασία «Κατάλογος υπηρεσιών» (15 λεπτά)**
 - Οι μαθητές δημιουργούν ένα μικρό φυλλάδιο με εικόνες και βασικές περιγραφές των υπηρεσιών στα αγγλικά.

Πόροι: Κάτοψη ξενοδοχείου, εικονίδια υπηρεσιών, έντυπα με πληροφορίες για τις υπηρεσίες, ηχητικά αποσπάσματα.

Αξιολόγηση: Σωστή απάντηση σε 4/5 ερωτήσεις σχετικά με τις υπηρεσίες προς τους επισκέπτες.

Συνεδρία 12 – Επικοινωνία με συναδέλφους και προϊσταμένους (Μέρος 2)

Σύνδεση με το CEFR: A1 – Μπορεί να κατανοήσει και να μεταφέρει απλά μηνύματα στο χώρο εργασίας.

Στόχοι:

- Μεταβίβαση των αιτημάτων των επισκεπτών σε άλλους υπαλλήλους με σαφήνεια.
- Κατανόηση των σύντομων οδηγιών των προϊσταμένων.

Βασικό λεξιλόγιο: επείγον, επισκευή, παράδοση, αντικατάσταση, αίτημα επισκέπτη, μήνυμα, σημείωση.

Φράσεις στόχοι:

- «Παρακαλώ στείλτε τον επιστάτη στο δωμάτιο 204».
- «Καμαριέρα, μπορείτε να φέρετε δύο πετσέτες στο δωμάτιο 305;»

Λεπτομερές πρόγραμμα δραστηριοτήτων (90 λεπτά)

- 1. Εισαγωγή – Παιχνίδι δρομολόγησης υπηρεσιών (10 λεπτά)**
 - Ο εκπαιδευτής εκδηλώνει ένα αίτημα και οι μαθητές αποφασίζουν ποιο είναι το σωστό τμήμα (οικιακή υπηρεσία, συντήρηση, ρεσεψιόν).
- 2. Παρουσίαση – Γλώσσα μηνυμάτων στο χώρο εργασίας (15 λεπτά)**
 - Δείξτε παραδείγματα σύντομων σημειώσεων/μηνυμάτων.
 - Εξάσκηση αιτημάτων προς συναδέλφους διατυπωμένων με ευγένεια.
- 3. Καθοδηγούμενη εξάσκηση – Σύνταξη μηνυμάτων (15 λεπτά)**
 - Οι μαθητές γράφουν σύντομες σημειώσεις για 3 σενάρια (π.χ. ένας επισκέπτης χρειάζεται ένα επιπλέον μαξιλάρι).
- 4. Ακρόαση – Οδηγίες του προϊσταμένου (15 λεπτά)**
 - Οι μαθητές ακούν σύντομες οδηγίες και σημειώνουν λέξεις-κλειδιά.
- 5. Παιχνίδι ρόλων – Μεταβίβαση του αιτήματος (20 λεπτά)**
 - Ο επισκέπτης ζητά κάτι, ο ρεσεψιονίστ καλεί ή μιλά σε έναν συνάδελφο για να μεταφέρει το μήνυμα.

6. Σύνοψη και αναστοχασμός (15 λεπτά)

- Συζητήστε γιατί τα σαφή μηνύματα είναι σημαντικά σε ένα ξενοδοχείο.

Πόροι: Πρότυπα μηνυμάτων, κάρτες ρόλων, ηχητικές οδηγίες.
Αξιολόγηση: Μεταδώστε το αίτημα με ακρίβεια στο σωστό τμήμα στο παιχνίδι ρόλων.

ΕΒΔΟΜΑΔΑ 4 – Επίπεδο χρήσης Α2 βασική γνώση

Βασικός στόχος: Διαχείριση κρατήσεων, χειρισμός αλλαγών κρατήσεων και επαγγελματική αντιμετώπιση παραπόνων πελατών.

Συνεδρία 13 – Εισαγωγή στη διαχείριση κρατήσεων

Σύνδεση με το CEFR: Α2 – Μπορεί να κατανοήσει τα κύρια σημεία σε σύντομα, σαφή μηνύματα σχετικά με τις κρατήσεις.

Στόχοι:

- Κατανόηση της δομής μιας κράτησης ξενοδοχείου.
- Προσδιορισμός και επιβεβαίωση των βασικών στοιχείων της κράτησης με τους επισκέπτες.

Βασικό λεξιλόγιο: κράτηση, ημερομηνία άφιξης, ημερομηνία αναχώρησης, αριθμός επιβεβαίωσης, δίκλινο/μονόκλινο δωμάτιο, ειδικό αίτημα.

Φράσεις-στόχοι:

- «Μπορώ να επιβεβαιώσω την κράτησή σας για [ημερομηνία];»
- «Έχετε κάνει κράτηση στο ξενοδοχείο μας;»
- «Ο αριθμός επιβεβαίωσης είναι...»

Λεπτομερές σχέδιο δραστηριότητας (90 λεπτά)

1. Εισαγωγή– Παιχνίδι «Βρείτε το λάθος» (10 λεπτά)

- Ο εκπαιδευτής δίνει 3 στοιχεία κράτησης, 1 από τα οποία είναι λάθος. Οι μαθητές προσπαθούν να βρουν το λάθος.

2. Παρουσίαση – Δομή της κράτησης (15 λεπτά)

- Προβάλετε ένα δείγμα φόρμας κράτησης στην οθόνη/τον πίνακα.
- Συζητήστε τη σημασία κάθε ενότητας.

3. **Καθοδηγούμενη εξάσκηση – Αντιστοίχιση στοιχείων κράτησης (15 λεπτά)**
 - ο Ταιριάζετε τους όρους της κράτησης με τους ορισμούς τους.
4. **Ακρόαση – Τηλεφώνημα επιβεβαίωσης κράτησης (15 λεπτά)**
 - ο Οι μαθητές ακούνε έναν επισκέπτη να επιβεβαιώνει τις λεπτομέρειες της κράτησης και τις συγκρίνουν με ένα έντυπο.
5. **Παιχνίδι ρόλων – Επιβεβαίωση κράτησης (20 λεπτά)**
 - ο Ζευγάρια: ο ένας είναι επισκέπτης, ο άλλος ρεσεψιονίστ. Επιβεβαιώστε την ημερομηνία, τον τύπο δωματίου και τα ειδικά αιτήματα.
6. **Σύνοψη & εργασία για το σπίτι (15 λεπτά)**
 - ο Εργασία για το σπίτι: συμπληρώστε ένα κενό έντυπο κράτησης και επινοήστε φανταστικά στοιχεία επισκέπτη.

Πόροι: Εκτυπωμένα έντυπα κράτησης, κάρτες ρόλων, ηχογραφημένες επιβεβαιώσεις κρατήσεων.
Αξιολόγηση: Επιβεβαιώστε με ακρίβεια τουλάχιστον 4 από τα 5 στοιχεία της κράτησης στο παιχνίδι ρόλων.

Συνεδρία 14 – Τροποποίηση και ακύρωση κρατήσεων

Σύνδεση με το CERF: A2 – Μπορεί να επικοινωνήσει απλές αλλαγές στα ταξιδιωτικά σχέδια.

Στόχοι:

- Να θέτει και να απαντά σε ερωτήσεις σχετικά με την αλλαγή ημερομηνιών ή λεπτομερειών κράτησης.
- Επεξεργασία απλών ακυρώσεων και να παρέχει επιβεβαίωση

Βασικό λεξιλόγιο: αλλαγή, ακύρωση, επαναπρογραμματισμός, διαθέσιμο, πλήρως κλεισμένο, επιβεβαίωση, πολιτική επιστροφής χρημάτων.

Φράσεις στόχοι:

- «Θα θέλατε να αλλάξετε την ημερομηνία της κράτησής σας;»
- «Λυπάμαι, αλλά είμαστε πλήρεις για εκείνη την ημερομηνία.»
- «Η κράτησή σας έχει ακυρωθεί.»

Λεπτομερές σχέδιο δραστηριότητας (90 λεπτά)

1. **Εισαγωγή – Επισκόπηση των βημάτων της κράτησης (10 λεπτά)**
 - ο Οι μαθητές τοποθετούν τα βήματα της κράτησης με τη σωστή σειρά.

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

2. **Παρουσίαση – Λεξιλόγιο αλλαγών και ακυρώσεων (15 λεπτά)**
 - Ο εκπαιδευτής εισάγει τους όρους με παραδείγματα.
3. **Καθοδηγούμενη εξάσκηση – Δραστηριότητα «Βρείτε τη νέα ημερομηνία» (15 λεπτά)**
 - Οι μαθητές χρησιμοποιούν ένα ημερολόγιο με διαθέσιμες ημερομηνίες για να βρουν εναλλακτικές για τους επισκέπτες.
4. **Ακρόαση – Τηλεφώνημα αίτησης αλλαγής (15 λεπτά)**
 - Ακούστε έναν επισκέπτη να ζητάει νέα ημερομηνία. Οι μαθητές σημειώνουν τις λεπτομέρειες.
5. **Παιχνίδι ρόλων – Τροποποίηση κράτησης (20 λεπτά)**
 - Κάρτες σεναρίων: αλλαγή τύπου δωματίου, ημερομηνίας ή ακύρωση. Ο ρεσεψιονίστ απαντά ευγενικά.
6. **Σύνοψη – Μίνι κουίζ (15 λεπτά)**
 - Κουίζ πολλαπλών επιλογών σχετικά με τις πολιτικές επιστροφής χρημάτων και τις φράσεις σχετικές με την διαθεσιμότητα.

Πόροι: ημερολόγιο διαθεσιμότητας, παραδείγματα πολιτικών ακύρωσης, κάρτες ρόλων, ηχητικές κλήσεις.

Αξιολόγηση: Χειριστείτε την αλλαγή κράτησης σε παιχνίδι ρόλων με σωστή ημερομηνία και επεξήγηση της πολιτικής.

Συνεδρία 15 – Εισαγωγή στα παράπονα των επισκεπτών

Σύνδεση με το CEFR: A2 – Μπορεί να κατανοήσει τα κύρια σημεία απλών παραπόνων.

Στόχοι

- Προσδιορισμός της φύσης ενός παραπόνου πελάτη.
- Ανταπόκριση με ευγένεια και επαγγελματισμό, χρησιμοποιώντας ενσυναίσθηση.

Βασικό λεξιλόγιο: θορυβώδης, χαλασμένος, βρώμικος, πρόβλημα, παράπονο, συγγνώμη, λύση, επιδιόρθωση.

Φράσεις στόχοι:

- «Λυπάμαι που το ακούω.»
- «Αφήστε με να δω τι μπορώ να κάνω για εσάς.»

- «Θα διορθώσουμε το πρόβλημα αμέσως.»

Λεπτομερές σχέδιο δραστηριότητας (90 λεπτά)

1. **Εισαγωγή – Παιχνίδι «Μαντέψτε το πρόβλημα» (10 λεπτά)**
 - Ο εκπαιδευτής παρουσιάζει ένα πρόβλημα ενός επισκέπτη και οι μαθητές μαντεύουν («Ο κλιματισμός είναι χαλασμένος»).
2. **Παρουσίαση – Λεξιλόγιο και φράσεις για παράπονα (15 λεπτά)**
 - Δείξτε παραδείγματα παραπόνων και αντίστοιχες ευγενικές απαντήσεις.
3. **Καθοδηγούμενη εξάσκηση – Ταιριάξτε το πρόβλημα με την απάντηση (15 λεπτά)**
 - Οι μαθητές αντιστοιχίζουν τις κάρτες παραπόνων των πελατών με την καλύτερη απάντηση των ρεσεψιονίστ.
4. **Ακρόαση – Διάλογος παραπόνων (15 λεπτά)**
 - Οι μαθητές εντοπίζουν το πρόβλημα και τη λύση από μια ηχογραφημένη συνομιλία.
5. **Παιχνίδι ρόλων – Πρώτη απάντηση σε παράπονο (20 λεπτά)**
 - Ο ρεσεψιονίστ πρέπει να αναγνωρίσει το πρόβλημα και να προσφέρει το πρώτο βήμα λύσης.
6. **Σύνοψη – Αναστοχασμός (15 λεπτά)**
 - Συζητήστε γιατί η ενσυναίσθηση είναι σημαντική στην εξυπηρέτηση των πελατών.

Πόροι: Κάρτες παραπόνων, ηχογραφημένοι διάλογοι παραπόνων, τυπωμένες φράσεις απάντησης.
Αξιολόγηση: Ταιριάξτε σωστά και χρησιμοποιήστε ευγενική απάντηση σε τουλάχιστον 4 από τα 5 είδη παραπόνων.

Συνεδρία 16 – Επαγγελματική διαχείριση παραπόνων

Σύνδεση με το CEFR: A2 – Μπορεί να χειριστεί απλά παράπονα ανεξάρτητα και με περιορισμένη υποστήριξη.

Στόχοι:

- Χρησιμοποιήστε την προσέγγιση «Ακούστε – Ζητήστε συγγνώμη – Προτείνετε λύση».
- Χειριστείτε ένα παράπονο από την αρχή μέχρι την επίλυσή του.

Βασικό λεξιλόγιο: επείγον, αμέσως, εναλλακτική λύση, μετακίνηση, επισκευή, αποζημίωση, κουπόνι.

Φράσεις στόχοι:

- «Μπορούμε να σας προσφέρουμε άλλο δωμάτιο».
- «Θα θέλατε ένα δωρεάν δείπνο;»
- «Η ομάδα επισκευών είναι καθ' οδόν.»

Λεπτομερές σχέδιο δραστηριότητας (90 λεπτά)

1. **Εισαγωγή – «Καλή ή κακή απάντηση;» (10 λεπτά)**
 - Ο εκπαιδευτής διαβάζει την απάντηση ενός ρεσεψιονίστ και οι μαθητές αποφασίζουν αν είναι επαγγελματική ή όχι.
2. **Παρουσίαση – Μέθοδος χειρισμού παραπόνων σε 3 βήματα (15 λεπτά)**
 - Ακούστε → Ζητήστε συγγνώμη → Προτείνετε λύση. Δώστε παραδείγματα για κάθε βήμα.
3. **Καθοδηγούμενη πρακτική άσκηση άσκηση– Σενάρια παραπόνων (15 λεπτά)**
 - Οι μαθητές συμπληρώνουν τα κενά στα παραδείγματα διαλόγων παραπόνων.
4. **Παιχνίδι ρόλων – Πλήρης επίλυση παραπόνων (25 λεπτά)**
 - Ο επισκέπτης έχει ένα πρόβλημα. Ο ρεσεψιονίστ ακολουθεί μια μέθοδο 3 βημάτων για να το επιλύσει.
5. **Ανατροφοδότηση από τους συμμαθητές (15 λεπτά)**
 - Οι συνεργάτες σημειώνουν αν ακολουθήθηκαν τα 3 βήματα και αν η γλώσσα ήταν ευγενική.
6. **Σύνοψη & εργασία για το σπίτι (10 λεπτά)**
 - Εργασία για το σπίτι: γράψτε τη δική σας αναφορά παραπόνων και την πλήρη απάντηση του ρεσεψιονίστ.

Πόροι: Σενάρια παραπόνων, κάρτες ρόλων, φόρμες ανατροφοδότησης από τους συμμαθητές.
Αξιολόγηση: Ακολουθήστε με ακρίβεια τη μέθοδο των 3 βημάτων στο παιχνίδι ρόλων με κατάλληλη γλώσσα.

ΕΒΔΟΜΑΔΑ 5 – Επίπεδο γνώσης χρήστη Α2 Βασικό

Βασικός στόχος: Διαχείριση πιο σύνθετων παραπόνων και ανάπτυξη σαφούς, αποτελεσματικής επικοινωνίας με άλλα τμήματα του ξενοδοχείου.

Συνεδρία 17 – Αντιμετώπιση δύσκολων καταστάσεων: Υπερπλήρεις κρατήσεις και αλλαγές δωματίων

Σύνδεση με το CEFR: A2 – Μπορεί να διαχειριστεί σύντομους διαλόγους σχετικά με απροσδόκητες αλλαγές στην λειτουργία.

Στόχοι:

- Εξηγήστε ευγενικά σε έναν επισκέπτη την υπεράριθμη κράτηση ή την αλλαγή δωματίου.
- Απαρίθμηση εναλλακτικών λύσεων.

Βασικό λεξιλόγιο: υπεράριθμες κρατήσεις, αναβάθμιση, υποβάθμιση, εναλλακτικό δωμάτιο, δωρεάν, ταλαιπωρία.

Φράσεις στόχοι:

- «Λυπάμαι πολύ, αλλά το αρχικό σας δωμάτιο δεν είναι διαθέσιμο.»
- «Μπορούμε να σας προσφέρουμε ένα αναβαθμισμένο δωμάτιο χωρίς επιπλέον κόστος.»
- «Ως αποζημίωση, σας προσφέρουμε...»

Λεπτομερές σχέδιο δραστηριότητας (90 λεπτά)

1. **Εισαγωγή– «Ποιο είναι το πρόβλημα;» Γρήγορη απάντηση (10 λεπτά)**
 - Ο εκπαιδευτής περιγράφει ένα σενάριο (π.χ. το δωμάτιο δεν είναι έτοιμο) και οι μαθητές προσπαθούν να βρουν μια λύση.
2. **Παρουσίαση – Υπεράριθμες κρατήσεις/Αλλαγή δωματίου Γλώσσα (15 λεπτά)**
 - Εξηγήστε τη δομή: Συγγνώμη → Λόγος → Λύση → Αντιπρόταση (εάν υπάρχει).
3. **Καθοδηγούμενη πρακτική άσκηση εξάσκηση – Δημιουργία απαντήσεων (15 λεπτά)**
 - Οι μαθητές επιλέγουν τις σωστές φράσεις για κάθε στάδιο της συνομιλίας.
4. **Άσκηση ακουστικής κατανόησης – Διάλογος για αλλαγή δωματίου (15 λεπτά)**
 - Ακούστε και προσδιορίστε: το πρόβλημα, την προτεινόμενη λύση και την αντίδραση του επισκέπτη.
5. **Παιχνίδι ρόλων – Κατάσταση υπεράριθμων κρατησεων (25 λεπτά)**
 - Οι κάρτες ρόλων περιλαμβάνουν τον τύπο του επισκέπτη, το πρόβλημα και τις αποδεκτές λύσεις.

6. Σύνοψη και ανατροφοδότηση (10 λεπτά)

- ο Επισημάνετε την αποτελεσματική γλώσσα για την έκφραση ενσυναίσθησης και εφησυχασμού.

Πόροι: Κάρτες σεναρίων, τράπεζες φράσεων, ηχογραφήσεις.

Αξιολόγηση: Δώστε μια πλήρη, ευγενική εξήγηση με μια κατάλληλη λύση στο παιχνίδι ρόλων.

Συνεδρία 18 – Χειρισμός παραπόνων: Αποτυχίες στην εξυπηρέτηση

Σύνδεση με το CERF: A2 – Μπορεί να συζητήσει θέματα που σχετίζονται με την εξυπηρέτηση και να προσφέρει βασικές λύσεις.

Στόχοι:

- Να ζητάτε συγγνώμη και να αναλαμβάνετε την ευθύνη για τις αποτυχίες στην εξυπηρέτηση (καθυστέρηση στον καθαρισμό, αργή υπηρεσία δωματίου).
- Προτείνετε διορθωτικά μέτρα.

Βασικό λεξιλόγιο: καθυστέρηση, τλαιπωρία, υπηρεσία, παράπονο, προτεραιότητα, διόρθωση, βελτίωση.

Στόχοι φράσεις:

- «Ζητούμε συγγνώμη για την καθυστέρηση».
- «Θα το θέσουμε ως προτεραιότητα.»
- «Το πρόβλημα θα επιλυθεί αμέσως.»

Λεπτομερές σχέδιο δραστηριότητας (90 λεπτά)

1. **Εισαγωγή– Παιχνίδι σκυταλοδρομίας παραπόνων (10 λεπτά)**
 - ο Ένας μαθητής διατυπώνει ένα παράπονο, ο επόμενος προτείνει μια λύση, ο επόμενος προσθέτει ευχαριστίες.
2. **Παρουσίαση – Παραδείγματα αποτυχίας υπηρεσιών (15 λεπτά)**
 - ο Δείτε φωτογραφίες από «καλές» και «κακές» καταστάσεις εξυπηρέτησης.
3. **Καθοδηγούμενη πρακτική άσκηση άσκηση– Ταιριάζτε το παράπονο με τη λύση (15 λεπτά)**
 - ο Παράδειγμα: «Πρωινό που έχει καθυστερήσει» → «Θα σας επιστρέψουμε το κόστος του πρωινού».
4. **Άσκηση ακουστικής κατανόησης – Διάλογος για αποτυχία στην εξυπηρέτηση (15 λεπτά)**
 - ο Οι μαθητές προσδιορίζουν το είδος του προβλήματος και τη λύση που προσφέρεται.

5. **Παιχνίδι ρόλων – Επίλυση παραπόνων (25 λεπτά)**
 - Οι επισκέπτες έχουν ένα από τα πέντε συνηθισμένα προβλήματα εξυπηρέτησης. Οι ρεσεψιονίστες πρέπει να τα επιλύσουν ευγενικά.
6. **Σύνοψη – Συζήτηση (10 λεπτά)**
 - Πώς μπορούν οι μικρές χειρονομίες να βελτιώσουν την ικανοποίηση των πελατών;

Πόροι: Φύλλα αντιστοίχισης παραπόνων-λύσεων, φωτογραφίες υπηρεσιών, ηχητικοί διάλογοι.
Αξιολόγηση: Προσφέρετε μια λογική και ευγενική λύση σε τουλάχιστον 4/5 σενάρια.

Συνεδρία 19 – Συντονισμός με άλλα τμήματα του ξενοδοχείου (Μέρος 1)

Σύνδεση με το CEFR: A2 – Μπορεί να μεταβιβάσει λεπτομερή αιτήματα πελατών στο υπόλοιπο προσωπικό και να επιβεβαιώσει την κατανόησή τους.

Στόχοι:

- Προσδιορισμός του τμήματος που χειρίζεται συγκεκριμένα αιτήματα.
- Μεταβίβαση των αιτημάτων των επισκεπτών με σαφήνεια και επιβεβαίωση των επόμενων βημάτων.

Βασικό λεξιλόγιο: υπηρεσία καθαριότητας, συντήρηση, κουζίνα, ρεσεψιόν, σπα, επιβεβαίωση, αίτημα, επείγον.

Φράσεις στόχοι:

- «Παρακαλώ στείλτε την υπηρεσία καθαριότητας στο δωμάτιο 210.»
- «Ο επισκέπτης στο 305 χρειάζεται επισκευή του κλιματιστικού.»
- «Μπορείτε να επιβεβαιώσετε πότε θα γίνει αυτό;»

Λεπτομερές σχέδιο δραστηριότητας (90 λεπτά)

1. **Εισαγωγή– Παιχνίδι ταξινόμησης τμημάτων (10 λεπτά)**
 - Οι μαθητές ταξινομούν τις κάρτες αιτημάτων στα σωστά τμήματα
2. **Παρουσίαση – Ροή επικοινωνίας σε ένα ξενοδοχείο (15 λεπτά)**
 - Διάγραμμα που δείχνει τη ρεσεψιόν ως κύριο σημείο επαφής.
3. **Καθοδηγούμενη εξάσκηση – Αναδιτύπωση αιτημάτων (15 λεπτά)**
 - Οι μαθητές αναδιτυπώνουν απλά αιτήματα σε επαγγελματική γλώσσα.

4. **Ακρόαση – Μεταβίβαση αιτήματος (15 λεπτά)**
 - ο Ακούστε τον ρεσεψιονίστ να καλεί ένα τμήμα. Οι μαθητές σημειώνουν τις λεπτομέρειες που ακούν.
5. **Παιχνίδι ρόλων – Μεταβίβαση αιτήματος (25 λεπτά)**
 - ο Επισκέπτης → Ρεσεψιονίστ → Τμήμα. Εξάσκηση ακρίβειας και σαφήνειας.
6. **Σύνοψη – Αναστοχασμός (10 λεπτά)**
 - ο Συζητήστε τη σημασία της επιβεβαίωσης της δράσης με το τμήμα.

Πόροι: Κάρτες αιτήσεων, διάγραμμα ροής επικοινωνίας, ηχογραφήσεις.
Αξιολόγηση: Μεταβιβάστε το αίτημα με ακρίβεια και όλες τις λεπτομέρειες στο παιχνίδι ρόλων.

Συνεδρία 20 – Συντονισμός με άλλα τμήματα του ξενοδοχείου (Μέρος 2)

Σύνδεση με το CEFR: A2 – Μπορεί να παρακολουθεί και να δίνει συνέχεια στα αιτήματα των επισκεπτών σε όλα τα τμήματα.

Στόχοι:

- Επιβεβαίωση της ολοκλήρωσης μιας εργασίας με άλλο τμήμα.
- Ενημέρωση των πελατών για την πρόοδο ή την ολοκλήρωση της εργασίας.

Βασικό λεξιλόγιο: παρακολούθηση, ολοκληρωμένο, σε εξέλιξη, επιβεβαίωση, αναφορά, ενημέρωση.

Φράσεις στόχοι:

- «Επιβεβαίωσα με την υπηρεσία καθαριότητας, οι πετσέτες είναι καθ' οδόν».
- «Το τμήμα συντήρησης έχει επιλύσει το πρόβλημα.»
- «Το αίτημά σας έχει ολοκληρωθεί».

Λεπτομερές σχέδιο δραστηριότητας (90 λεπτά)

1. **Εισαγωγή– Κουίζ «Ποιος το είπε;» (10 λεπτά)**
 - ο Ο εκπαιδευτής διαβάζει μια πρόταση και οι μαθητές λένε αν πρόκειται για επισκέπτη, ρεσεψιονίστ ή υπάλληλο του τμήματος.
2. **Παρουσίαση – Φράσεις επιβεβαίωσης των επόμενων βημάτων (15 λεπτά)**

- Δείξτε ευγενικούς τρόπους για να ελέγξετε την πρόοδο και να ενημερώσετε τους επισκέπτες.
3. **Καθοδηγούμενη εξάσκηση – Αντιστοίχιση κατάστασης (15 λεπτά)**
 - Οι μαθητές αντιστοιχούν τον τύπο αιτήματος με την κατάλληλη φράση επιβεβαίωσης.
 4. **Ακρόαση – Τηλεφώνημα ολοκλήρωσης εργασίας (15 λεπτά)**
 - Οι μαθητές ακούνε ένα τμήμα να ενημερώνει έναν ρεσεψιονίστ και αναφέρουν τα αποτελέσματα.
 5. **Παιχνίδι ρόλων – Πλήρης αλυσίδα παρακολούθησης (25 λεπτά)**
 - Ο επισκέπτης υποβάλλει αίτημα → Ο ρεσεψιονίστ το διαβιβάζει στο τμήμα → Ελέγχει ξανά → Ενημερώνει τον επισκέπτη.
 6. **Σύνοψη – Μίνι αξιολόγηση (10 λεπτά)**
 - Κάθε μαθητής ολοκληρώνει ένα παιχνίδι ρόλων παρακολούθησης μπροστά στην ομάδα.

Πόροι: Κάρτες αιτήματος-κατάστασης, ηχογραφήσεις, κάρτες ρόλων.
Αξιολόγηση: Επιβεβαιώστε με ακρίβεια την ολοκλήρωση της εργασίας και ενημερώστε τον επισκέπτη χρησιμοποιώντας ευγενική γλώσσα.

ΕΒΔΟΜΑΔΑ 6 – Επίπεδο μέτρια γνώσης (Ανεξάρτητος Χρήστης) B1

Βασικός στόχος: Επίλυση κοινότυπων και σύνθετων προβλημάτων της ρεσεψιόν, διαχείριση πολλαπλών εργασιών και αποτελεσματική ιεράρχηση προτεραιοτήτων.

Συνεδρία 21 – Εισαγωγή στην επίλυση προβλημάτων στη ρεσεψιόν

Σύνδεση με το CERF: B1 – Μπορεί να κατανοήσει και να ανταποκριθεί σε πιο σύνθετα προβλήματα των επισκεπτών χρησιμοποιώντας σαφή, ευγενική και δομημένη γλώσσα.

Στόχοι:

- Προσδιορισμός διαφορετικών τύπων προβλημάτων της ρεσεψιόν.
- Εφαρμογή μιας σταδιακής προσέγγισης για την επίλυσή τους.

Βασικό λεξιλόγιο: επείγον, ζήτημα, αναφορά σε ανώτερο, προϊστάμενος, επίλυση, βοήθεια, άμεση δράση, εναλλακτική λύση.

Φράσεις στόχοι:

- «Κατανοώ το πρόβλημα και θα το φροντίσω αμέσως.»
- «Θα βρω μια εναλλακτική λύση για εσάς.»
- «Θα ενημερώσω τον προϊστάμενό μου.»

Λεπτομερές σχέδιο δραστηριότητας (90 λεπτά)

1. **Εισαγωγή – Κουίζ «Πρόβλημα ή όχι;» (10 λεπτά)**
 - Ο εκπαιδευτής διαβάζει τα σενάρια και οι μαθητές αποφασίζουν αν απαιτείται άμεση δράση από τη ρεσεψιόν.
2. **Παρουσίαση – Πλαίσιο επίλυσης προβλημάτων (15 λεπτά)**
 - 4 βήματα: Ακούστε → Επιβεβαιώστε τις λεπτομέρειες → Προτείνετε λύση → Παρακολουθήστε την εξέλιξη.
3. **Καθοδηγούμενη πρακτική άσκηση – Ταξινόμηση σεναρίων (15 λεπτά)**
 - Οι μαθητές ομαδοποιούν τα προβλήματα σε κατηγορίες (δωμάτιο, κράτηση, πληρωμή, ασφάλεια).
4. **Ακρόαση – Αναφορά προβλήματος (15 λεπτά)**
 - Ηχογράφηση επισκέπτη που εξηγεί ένα πρόβλημα. Οι μαθητές εντοπίζουν τις βασικές λεπτομέρειες.
5. **Παιχνίδι ρόλων – Εφαρμογή της μεθόδου των 4 βημάτων (25 λεπτά)**
 - Μικρές ομάδες αναπαριστούν διαφορετικά σενάρια προβλημάτων με απαντήσεις από τους ρεσεψιονίστες.
6. **Σύνοψη & εργασία για το σπίτι (10 λεπτά)**
 - Εργασία για το σπίτι: Γράψτε έναν σύντομο διάλογο για την επίλυση ενός προβλήματος επισκέπτη.

Πόροι: Κάρτες σεναρίων, ηχογραφήσεις, πίνακας επίλυσης προβλημάτων σε 4 βήματα.

Αξιολόγηση: Σωστή χρήση και των 4 βημάτων στο παιχνίδι ρόλων με κατάλληλη γλώσσα.

Συνεδρία 22 – Σενάρια έκτακτης ανάγκης

Σύνδεση με το CERF: B1 – Μπορεί να ενεργεί κατάλληλα και να επικοινωνεί με σαφήνεια σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης.

Στόχοι

- Ανταπόκριση σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης που αφορούν επισκέπτες ή εγκαταστάσεις.
- Χρήση σαφών οδηγιών και διατήρηση της ψυχραιμίας.

Βασικό λεξιλόγιο: συναγερμός πυρκαγιάς, εκκένωση, ιατρική έκτακτη ανάγκη, χαμένο παιδί, ασφάλεια, υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης.

Φράσεις στόχοι:

- «Παρακαλώ διατηρήστε την ψυχραιμία σας και ακολουθήστε με».
- «Καλούμε τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης τώρα».
- «Αυτή η περιοχή είναι κλειστή για λόγους ασφαλείας.»

Λεπτομερές σχέδιο δραστηριότητας (90 λεπτά)

1. **Εισαγωγή – Συζήτηση «Τι θα κάνετε;» (10 λεπτά)**
 - Ο εκπαιδευτής ρωτάει: «Τι θα κάνετε αν...;» για να προτρέψει τους συμμετέχοντες να απαντήσουν γρήγορα.
2. **Παρουσίαση – Τύποι έκτακτων περιστατικών και φράσεις (15 λεπτά)**
 - Εξηγείστε τις βασικές καταστάσεις έκτακτης ανάγκης και τις κατάλληλες φράσεις σχετικά με την αντίδραση.
3. **Καθοδηγούμενη πρακτική άσκηση – Διαγράμματα ροής έκτακτης ανάγκης (15 λεπτά)**
 - Οι μαθητές αντιστοιχίζουν τις καταστάσεις έκτακτης ανάγκης με τα σωστά μέτρα δράσης.
4. **Ακρόαση – Ανακοίνωση έκτακτης ανάγκης (15 λεπτά)**
 - Οι μαθητές ακούν μια ανακοίνωση συναγερμού πυρκαγιάς και αναγνωρίζουν τις οδηγίες.
5. **Παιχνίδι ρόλων – Αντιμετώπιση έκτακτης ανάγκης (25 λεπτά)**
 - Οι ομάδες αναπαριστούν καταστάσεις έκτακτης ανάγκης: εκκένωση, τραυματισμός επισκέπτη, απώλεια διαβατηρίου.
6. **Σύνοψη – Προβληματισμός για την ασφάλεια (10 λεπτά)**
 - Συζητήστε πώς η επιλογή της γλώσσας επηρεάζει την ηρεμία των επισκεπτών.

Πόροι: Διαγράμματα ροής έκτακτης ανάγκης, ηχητικές ανακοινώσεις, κάρτες ρόλων.
Αξιολόγηση: Δώστε σαφείς και σωστές οδηγίες για τουλάχιστον 2 σενάρια έκτακτης ανάγκης.

Συνεδρία 23 – Εισαγωγή στη διαχείριση του χρόνου στη ρεσεψιόν

Σύνδεση με το CERF: B1 – Μπορεί να οργανώσει και να ιεραρχήσει εργασίες σε ένα πολυάσχολο περιβάλλον.

Στόχοι:

- Προσδιορισμός εργασιών υψηλής προτεραιότητας στη ρεσεψιόν.
- Σχεδιάστε μια βάρδια για να παρουσιάσετε την αποτελεσματική διαχείριση πολλαπλών αιτημάτων.

Βασικό λεξιλόγιο: επείγον, προτεραιότητα, προθεσμία, πολλαπλές εργασίες, πρόγραμμα, ώρες αιχμής, ανάθεση.

Φράσεις στόχοι:

- «Θα το χειριστώ αμέσως».
- «Μπορεί να περιμένει μέχρι αργότερα;»
- «Παρακαλώ, χειριστείτε το αυτό ενώ εγώ τελειώνω με τον επισκέπτη.»

Λεπτομερές σχέδιο δραστηριότητας (90 λεπτά)

1. **Εισαγωγή – Παιγίδι «Ποιο πρώτα;» (10 λεπτά)**
 - Ο εκπαιδευτής απαριθμεί τις εργασίες και οι μαθητές αποφασίζουν ποια θα γίνει πρώτη και γιατί.
2. **Παρουσίαση – Κανόνες ιεράρχησης προτεραιοτήτων εργασιών (15 λεπτά)**
 - Εξηγήστε τη διαφορά μεταξύ επείγοντος και σημαντικού, με παραδείγματα που αφορούν συγκεκριμένα τη ρεσεψιόν.
3. **Καθοδηγούμενη πρακτική άσκηση – Ταξινόμηση εργασιών (15 λεπτά)**
 - Οι μαθητές ταξινομούν 12 εργασίες ρεσεψιόν με υψηλή, μέση και χαμηλή προτεραιότητα.
4. **Ακρόαση – Οδηγίες του προϊσταμένου (15 λεπτά)**
 - Οι μαθητές δημιουργούν μια λίστα προτεραιοτήτων αφού άκουσαν προφορικές οδηγίες.
5. **Σενάριο ρόλων – Πολυάσχολη βάρδια (25 λεπτά)**

- Οι ομάδες διαχειρίζονται 5 εργασίες που φτάνουν ταυτόχρονα και εξηγούν τη σειρά δράσης τους.

6. Σύνοψη – Αναστοχασμός (10 λεπτά)

- Συζήτηση στρατηγικών για να παραμείνουν ψύχραιμοι κατά τη διάρκεια περιόδων έντονης δραστηριότητας.

Πόροι: Κάρτες εργασιών, φύλλα εργασίας ταξινόμησης προτεραιοτήτων, ηχητικές οδηγίες.
Αξιολόγηση: Σωστή ιεράρχηση τουλάχιστον του 80% των εργασιών στην προσομοίωση.

Συνεδρία 24 – Διαχείριση πολλαπλών αιτημάτων πελατών

Σύνδεση με το CERF: B1 – Μπορεί να χειριστεί πολλές αλληλεπιδράσεις με επισκέπτες χωρίς να χάνει την σαφήνεια ή την ευγένειά του.

Στόχοι:

- Απαντήστε σε πολλαπλά αιτήματα πελατών με τη σειρά.
- Χρησιμοποιήστε ευγενικές φράσεις «αναμονής» για να διαχειριστείτε τους επισκέπτες που περιμένουν.

Βασικό λεξιλόγιο: ένα λεπτό, ένας-ένας, εν τω μεταξύ, το συντομότερο δυνατό, αφήστε με να τελειώσω.

Φράσεις στόχοι:

- «Θα είμαι μαζί σας σε ένα λεπτό».
- «Παρακαλώ καθίστε όσο τελειώνω εδώ».
- «Θα σας εξυπηρετήσω το συντομότερο δυνατόν».

Λεπτομερές σχέδιο δραστηριότητας (90 λεπτά)

1. Εισαγωγή – «Ευγενικό ή όχι;» (10 λεπτά)

- Οι μαθητές αποφασίζουν αν οι φράσεις με τις οποίες ζητείται η υπομονή των επισκεπτών που δίνονται ως παραδείγματα είναι ευγενικές.

2. Παρουσίαση – Διαχείριση πολλαπλών αιτημάτων (15 λεπτά)

- Κάντε επίδειξη με 2-3 μαθητές να υποδύονται τους επισκέπτες και πλησιάζουν ταυτόχρονα.

3. **Καθοδηγούμενη εξάσκηση – Άσκηση ευγενικής διατύπωσης (15 λεπτά)**
 - Οι μαθητές μετατρέπουν τις πιο άμεσες φράσεις σε ευγενικές εκφράσεις που ζητάνε υπομονή.
4. **Ακρόαση – Σενάριο πολυάσχολης ρεσεψιόν (15 λεπτά)**
 - Οι μαθητές σημειώνουν τη σειρά με την οποία ο ρεσεψιονίστ χειρίζεται τα αιτήματα.
5. **Παιχνίδι ρόλων – Προσομοίωση ώρας αιχμής (25 λεπτά)**
 - Οι ρεσεψιονίστ διαχειρίζονται ταυτόχρονα 3 αιτήματα επισκεπτών και 1 τηλεφώνημα.
6. **Σύνοψη – Ανατροφοδότηση (10 λεπτά)**
 - Ο εκπαιδευτής σχολιάζει την ευγένεια, την ιεράρχηση προτεραιοτήτων και τον έλεγχο του άγχους.

Πόροι: Κάρτες σεναρίων, ηχογραφήσεις, λίστα ευγενικών φράσεων.

Αξιολόγηση: Διατήρηση ευγενικής γλώσσας και ακρίβειας κατά τη διαχείριση 3+ αιτημάτων.

ΕΒΔΟΜΑΔΑ 7 – Επίπεδο μέτρια γνώσης (Ανεξάρτητος Χρήστης) B1

Βασικός στόχος: Εδραίωση δεξιοτήτων διαχείρισης χρόνου, ανάπτυξη βελτιωμένων τεχνικών επικοινωνίας και ανάπτυξη ηγετικών ικανοτήτων στην εξυπηρέτηση πελατών.

Συνεδρία 25 – Πρόκληση διαχείρισης χρόνου: Ώρες αιχμής

Σύνδεση με το CERF: B1 – Μπορεί να διαχειριστεί αποτελεσματικά ένα υψηλό φόρτο εργασίας σε ένα πολυάσχολο περιβάλλον υποδοχής.

Στόχοι:

- Εφαρμόστε κανόνες ιεράρχησης προτεραιοτήτων υπό πίεση χρόνου.
- Επικοινωνήστε αποτελεσματικά ενώ εκτελείτε πολλαπλές εργασίες.

Βασικό λεξιλόγιο: ώρες αιχμής, συνεχόμενα, ουρά, διακοπή, επείγουσα αίτηση.

Φράσεις στόχοι:

- «Σας ευχαριστώ για την υπομονή σας, θα σας εξυπηρετήσω αμέσως».

- «Αφήστε με να ολοκληρώσω αυτή την εργασία και θα έρθω αμέσως σε εσάς.»
- «Μπορώ να σας ζητήσω να περιμένετε ένα λεπτό, παρακαλώ;»

Λεπτομερές σχέδιο δραστηριότητας (90 λεπτά)

1. **Εισαγωγή – Παιχνίδι «Αγώνας ενάντια στο χρόνο» (10 λεπτά)**
 - Οι ομάδες ταξινομούν 6 εργασίες με διαφορετικό βαθμό αναγκαιότητας δράσης με τη σωστή σειρά σε λιγότερο από 2 λεπτά.
2. **Παρουσίαση – Στρατηγικές για τις ώρες αιχμής (15 λεπτά)**
 - Ο εκπαιδευτής δίνει το παράδειγμα χρησιμοποιώντας ευγενικές φράσεις αναμονής εναλλάσσοντας αποτελεσματικά τις εργασίες.
3. **Καθοδηγούμενη πρακτική άσκηση – Άσκηση αλλαγής εργασιών (15 λεπτά)**
 - Οι μαθητές ανταλλάσσουν μεταξύ 3 μικρές εργασίες σε 5 λεπτά, χρησιμοποιώντας ευγενικές εκφράσεις διαχείρισης χρόνου.
4. **Ακρόαση – Ηχογράφηση πολυάσχολης ρεσεψιόν (15 λεπτά)**
 - Οι μαθητές παρατηρούν πώς η ρεσεψιονίστ μετακινείται μεταξύ των εργασιών και ενημερώνει τους επισκέπτες.
5. **Παιχνίδι ρόλων – Προσομοίωση ώρας αιχμής (25 λεπτά)**
 - Οι μαθητές διαχειρίζονται 4–5 αιτήματα επισκεπτών, 1 τηλεφώνημα και 1 οδηγία του προϊσταμένου μέσα σε 10 λεπτά.
6. **Σύνοψη και ανατροφοδότηση (10 λεπτά)**
 - Ο εκπαιδευτής σημειώνει την καλή χρήση ευγενικών φράσεων αναμονής και την ιεράρχηση προτεραιοτήτων.

Πόροι: Κάρτες εργασιών, σενάρια, ηχογραφήσεις.

Αξιολόγηση: Ολοκλήρωση του ρόλου-παιχνιδιού για την ώρα αιχμής με 80% σωστή ιεράρχηση προτεραιοτήτων και ευγενική γλώσσα.

Συνεδρία 26 – Βελτίωση της αποτελεσματικότητας της ρεσεψιόν

Σύνδεση CEFR: B1 – Μπορεί να απλοποιήσει τις διαδικασίες για τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των επισκεπτών.

Στόχοι:

- Προσδιορισμός των συνηθισμένων λόγων που προκαλούν καθυστερήσεις στη ρεσεψιόν.

- Προτείνετε και εφαρμόστε βελτιώσεις στην αποδοτικότητα.

Βασικό λεξιλόγιο: εμπόδιο, καθυστέρηση, βελτιστοποίηση, αποτελεσματικότητα, διαδικασία, βελτίωση.

Στόχοι φράσεις:

- «Ας προσπαθήσουμε να το κάνουμε πιο γρήγορα.»
- «Αυτό θα εξοικονομήσει χρόνο τόσο για τον επισκέπτη όσο και για το προσωπικό.»
- «Μπορούμε να το προετοιμάσουμε εκ των προτέρων.»

Λεπτομερές σχέδιο δραστηριότητας (90 λεπτά)

1. **Εισαγωγή – «Τι μας καθυστερεί;» Καταγραφή ιδεών (brainstorming) (10 λεπτά)**
 - Οι μαθητές προτείνουν συνθήκες που επιβραδύνουν τη δουλειά της ρεσεψιόν.
2. **Παρουσίαση – Συμβουλές για αποτελεσματικότητα (15 λεπτά)**
 - Ο εκπαιδευτής μοιράζεται παραδείγματα: έντυπα πρότυπα, σαφής σήμανση, ανάθεση εργασιών.
3. **Καθοδηγούμενη πρακτική άσκηση – Αντιστοίχιση προβλημάτων και λύσεων (15 λεπτά)**
 - Οι μαθητές αντιστοιχίζουν κοινά προβλήματα της ρεσεψιόν με λύσεις για την αποτελεσματικότητα.
4. **Ακρόαση – Ανασκόπηση της διαδικασίας υποδοχής (15 λεπτά)**
 - Ακούστε τον προϊστάμενο να προτείνει βελτιώσεις στην αποδοτικότητα και κρατήστε σημειώσεις.
5. **Παιχνίδι ρόλων – Εφαρμογή αποτελεσματικότητας (25 λεπτά)**
 - Οι μαθητές εφαρμόζουν την προσθήκη μιας νέας διαδικασίας (π.χ. ταχύτερη διαδικασία check-in) μαζί με τους συναδέλφους τους.
6. **Σύνοψη – Αναστοχασμός (10 λεπτά)**
 - Συζητήστε πώς η αποδοτικότητα επηρεάζει την ικανοποίηση των επισκεπτών.

Πόροι: Κάρτες προβλημάτων-λύσεων, ηχογραφήσεις, λίστα ελέγχου αποδοτικότητας.

Αξιολόγηση: Προτείνετε και εξηγήστε μια βελτίωση της αποδοτικότητας στο παιχνίδι ρόλων.

Συνεδρία 27 – Προχωρημένες δεξιότητες επικοινωνίας με τους επισκέπτες

Σύνδεση με το CERF: B1 – Μπορεί να προσαρμόσει τη γλώσσα και τον τόνο σε διαφορετικούς τύπους πελατών και καταστάσεις.

Στόχοι:

- Προσαρμογή του στυλ επικοινωνίας σε επίσημες/ανεπίσημες καταστάσεις.
- Χρησιμοποιήστε ευγενικές εκφράσεις για να μειώσετε την ένταση.

Βασικό λεξιλόγιο: επίσημος, ανεπίσημος, ευγενικός, θετική αναδιατύπωση, διαβεβαίωση, ενσυναίσθηση.

Φράσεις στόχοι:

- «Καταλαβαίνω απόλυτα την ανησυχία σας».
- «Θα φροντίσουμε να το τακτοποιήσουμε για εσάς.»
- «Είμαι στην ευχάριστη θέση να σας εξυπηρετήσω».

Λεπτομερές σχέδιο δραστηριότητας (90 λεπτά)

1. **Εισαγωγή – Κουίζ «Ευγενικός ή άμεσος;» (10 λεπτά)**
 - Οι μαθητές αποφασίζουν αν μια φράση είναι κατάλληλη για την επικοινωνία με έναν επισκέπτη.
2. **Παρουσίαση – Τυπική έναντι άτυπης γλώσσας (15 λεπτά)**
 - Συγκρίνετε παραδείγματα και συζητήστε πότε χρησιμοποιείται η κάθε μία.
3. **Καθοδηγούμενη πρακτική άσκηση – Μετατροπή σε θετική γλώσσα (15 λεπτά)**
 - Οι μαθητές αναδιατυπώνουν εκφράσεις με αρνητική μορφή σε νέες με θετική.
4. **Ακρόαση – Δύο εκδοχές της ίδιας συνομιλίας (15 λεπτά)**
 - Συγκρίνετε τις αντιδράσεις των επισκεπτών στην ευγενική και την άμεση γλώσσα.
5. **Παιχνίδι ρόλων – Δύσκολη αλληλεπίδραση με επισκέπτη (25 λεπτά)**
 - Εξάσκηση στην προσαρμογή του τόνου και στη χρήση θετικών εκφράσεων για να ηρεμήσετε έναν επισκέπτη.
6. **Σύνοψη – Αλληλοαξιολόγηση (10 λεπτά)**
 - Οι συνεργάτες δίνουν ανατροφοδότηση σχετικά με τον τόνο, τις εκφράσεις και την ενσυναίσθηση.

Πόροι: Λίστα ευγενικών και άμεσων φράσεων, ασκησιολόγια μετατροπής εκφράσεων, ηχογραφήσεις.

Αξιολόγηση: Διατήρηση ευγενικού, θετικού τόνου σε 2 σενάρια αλληλεπίδρασης με πελάτες.

Συνεδρία 28 – Δεξιότητες ηγεσίας για τη ρεσεψιόν

Σύνδεση με το CERF: B1 – Μπορεί να αναλάβει πρωτοβουλίες και να καθοδηγήσει τους συναδέλφους του κατά τη διάρκεια περιόδων αιχμής.

Στόχοι:

- Να δίνει σαφείς οδηγίες στους συναδέλφους.
- Παρακολούθηση εργασιών και παροχή εποικοδομητικής ανατροφοδότησης.

Βασικό λεξιλόγιο: αναθέτω, εποπτεύω, βοηθάω, καθοδηγώ, ελέγχω την πρόοδο, ανατροφοδότηση.

Στόχοι φράσεις:

- «Παρακαλώ, αναλάβετε αυτό το έργο ενώ εγώ...»
- «Μπορείτε να με ενημερώσετε όταν τελειώσετε;»
- «Σας ευχαριστώ που το ολοκληρώσατε τόσο γρήγορα.»

Λεπτομερές σχέδιο δραστηριότητας (90 λεπτά)

1. **Εισαγωγή – Συζήτηση για πρότυπα ηγεσίας (10 λεπτά)**
 - Οι μαθητές συζητούν τις ιδιότητες ενός καλού ηγέτη ομάδας.
2. **Παρουσίαση – Δίνοντας σαφείς οδηγίες (15 λεπτά)**
 - Χρησιμοποιήστε σύντομες, ευγενικές και συγκεκριμένες οδηγίες ως πρότυπο.
3. **Καθοδηγούμενη πρακτική άσκηση – Δοκιμασία σαφήνειας οδηγιών (15 λεπτά)**
 - Οι μαθητές αναδιατυπώνουν ασαφείς οδηγίες σε σαφείς.
4. **Ακρόαση – Ανάθεση εργασιών από τον προϊστάμενο (15 λεπτά)**
 - Οι μαθητές σημειώνουν τις οδηγίες και τις αναφέρουν με δικά τους λόγια.
5. **Παιχνίδι ρόλων – Ενεργώντας ως υπεύθυνος βάρδιας (25 λεπτά)**
 - Ένας μαθητής ηγείται μιας μικρής «ομάδας» κατά τη διάρκεια μιας πολυάσχολης βάρδιας, αναθέτοντας καθήκοντα και ελέγχοντας την ολοκλήρωσή τους.
6. **Σύνοψη – Αυτοανασκόπηση (10 λεπτά)**
 - Οι μαθητές γράφουν 2 δυνατά σημεία ηγεσίας και 1 στόχο βελτίωσης.

Πόροι: Κάρτες οδηγίων, σενάρια ανάθεσης εργασιών, ηχογραφήσεις.
Αξιολόγηση: Δώστε σαφείς, ευγενικές και συγκεκριμένες οδηγίες στο σενάριο του ρόλου.

ΕΒΔΟΜΑΔΑ 8 – Τελικές αξιολογήσεις και πιστοποίηση

Βασικός στόχος: Ενοποίηση όλου του λεξιλογίου, των δομών και των επαγγελματικών δεξιοτήτων. Επίδειξη ικανότητας σε ρεαλιστικές λειτουργίες ρεσεψιόν.

Συνεδρία 29 – Προσομοίωση πλήρους πρωινής βάρδιας

Σύνδεση με το CERF: B1 – Μπορεί να διαχειριστεί τα καθήκοντα της ρεσεψιόν ανεξάρτητα με ελάχιστη υποστήριξη.

Στόχοι:

- Εκτέλεση όλων των καθηκόντων μιας πρωινής βάρδιας με check-in, check-out και αιτήματα επισκεπτών.
- Εφαρμογή στρατηγικών διαχείρισης χρόνου και επίλυσης προβλημάτων που διδάχθηκαν στο μάθημα.

Βασικό λεξιλόγιο: Όλο το λεξιλόγιο από τις προηγούμενες συνεδρίες (αντικείμενα, χαιρετισμοί, κρατήσεις, αιτήματα, παράπονα, τμήματα, έκτακτες ανάγκες, ηγεσία).

Φράσεις στόχοι: Πλήρες περιεχόμενο από τα επίπεδα A0–B1.

Λεπτομερές σχέδιο δραστηριότητας (90 λεπτά)

1. **Εισαγωγή – Γρήγορη εξάσκηση λεξιλογίου (10 λεπτά)**
 - Οι ομάδες ανταγωνίζονται για να βρουν τις σωστές λέξεις σύμφωνα με τις υποδείξεις του εκπαιδευτή (π.χ. «αντικείμενο που χρησιμοποιείται για να ανοίξει ένα δωμάτιο»).
2. **Ενημέρωση προσομοίωσης (10 λεπτά)**
 - Ο εκπαιδευτής εξηγεί ότι οι μαθητές θα εκτελέσουν μια «πρωινή βάρδια» από τις 7 π.μ. έως τις 11 π.μ., συμπυκνωμένη σε 60 λεπτά.
 - Ανάθεση ρόλων: ρεσεψιονίστ, επισκέπτες, συνάδελφοι, προϊστάμενος.
3. **Προσομοίωση – Πρωινή βάρδια (50 λεπτά)**
 - Οι επισκέπτες φτάνουν για να κάνουν check-in.

- Άλλοι κάνουν check out και πληρώνουν τους λογαριασμούς τους.
- Υπάρχουν αιτήματα και παράπονα από τους επισκέπτες.
- Τα τμήματα χρειάζονται συντονισμό.
- Περιλαμβάνεται ένα μικρό σενάριο «έκτακτης ανάγκης».

4. Συνεργατικός γύρος ανατροφοδότησης (15 λεπτά)

- Οι παρατηρητές σημειώνουν τα δυνατά σημεία και τους τομείς που χρειάζονται βελτίωση χρησιμοποιώντας φόρμες ανατροφοδότησης.

5. Σύνοψη και ανατροφοδότηση από τον εκπαιδευτή (5 λεπτά)

Πόροι: Κάρτες σεναρίων, έντυπα κρατήσεων, αποδείξεις, βοηθήματα για τη ρεσεψιόν, φύλλα ανατροφοδότησης από τους συναδέλφους.

Αξιολόγηση: Ο μαθητής επιδεικνύει ακριβή, ευγενική και αποτελεσματική εκτέλεση των εργασιών.

Συνεδρία 30 – Προσομοίωση πλήρους βραδινής βάρδιας

Σύνδεση CEFR: B1 – Μπορεί να προσαρμοστεί στα καθήκοντα της βραδινής ρεσεψιόν και να χειριστεί αποτελεσματικά τις σχέσεις με τους επισκέπτες.

Στόχοι

- Διαχείριση των προτεραιοτήτων της βραδινής βάρδιας (άφιξη επισκεπτών, διαχείριση κρατήσεων για την επόμενη μέρα, διαχείριση αιτημάτων αναψυχής των επισκεπτών).
- Ανταπόκριση σε απρόβλεπτα γεγονότα κατά τη διάρκεια της βραδινής βάρδιας.

Βασικό λεξιλόγιο: Πλήρες λεξιλόγιο του μαθήματος.

Φράσεις στόχοι: Πλήρες φάσμα ευγενικών εκφράσεων και φράσεων ηγεσίας του μαθήματος.

Λεπτομερές σχέδιο δραστηριότητας (90 λεπτά)

1. **Εισαγωγή – «Ανάγκες των επισκεπτών το βράδυ» Καταγραφή ιδεών (brainstorming) (10 λεπτά)**
 - Οι μαθητές καταγράφουν τυπικές βραδινές αιτήσεις (κράτηση σε εστιατόριο, ταξί, check-in αργά το βράδυ).
2. **Ενημέρωση για την προσομοίωση (10 λεπτά)**
 - Σενάριο: Βραδινή βάρδια από τις 6 μ.μ. έως τις 10 μ.μ. συμπυκνωμένη σε 60 λεπτά.

3. **Προσομοίωση – Βραδινή βάρδια (50 λεπτά)**
 - Οι επισκέπτες ζητούν κρατήσεις για δείπνο και υπηρεσίες αναψυχής.
 - Αργοπορημένες αφίξεις.
 - Παράπονα για την υπηρεσία δωματίου.
 - Τηλεφωνήματα από τον προϊστάμενο για ιεράρχηση των εργασιών.
4. **Ανατροφοδότηση από συναδέλφους (15 λεπτά)**
 - Εστίαση στις συγκεκριμένες ανάγκες της βραδινής βάρδιας και στην ποιότητα της εξυπηρέτησης των επισκεπτών.
5. **Σύνοψη (5 λεπτά)**

Πόροι: Κάρτες σεναρίων, μενού εστιατορίων, φυλλάδια τοπικών αξιοθέατων, βοηθήματα.
Αξιολόγηση: Ο μαθητής διαχειρίζεται πολλαπλές αιτήσεις που αφορούν συγκεκριμένα το βράδυ με σωστή ιεράρχηση προτεραιοτήτων και ευγένεια.

Συνεδρία 31 – Προσωπική αξιολόγηση με παιχνίδια ρόλων

Σύνδεση με το CERF: B1 – Μπορεί να ολοκληρώνει ανεξάρτητα εργασίες ρεσεψιόν σε ρεαλιστικά χρονικά πλαίσια.

Στόχοι

- Να επιδείξει άριστη γνώση της επικοινωνίας με τη ρεσεψιόν σε διάφορα σενάρια.
- Να επιδείξει την ικανότητα να επιλύει προβλήματα και να συντονίζεται με τους συναδέλφους του χωρίς υποδείξεις.

Λεπτομερές σχέδιο δραστηριότητας (90 λεπτά)

1. **Εισαγωγή – Ανακεφαλαίωση των «10 κορυφαίων φράσεων» (10 λεπτά)**
 - Οι μαθητές ανακαλούν τις βασικές φράσεις ευγένειας από το μάθημα.
2. **Ατομικές αξιολογήσεις ρόλων (65 λεπτά)**
 - Σε κάθε μαθητή δίνονται 3 τυχαία επιλεγμένα σενάρια (από ένα σύνολο 12).
 - Πρέπει να διαχειριστεί και τα 3 με σωστή χρήση αγγλική γλώσσα, επαγγελματισμό και να ολοκληρώσει την εργασία με επιτυχία.
 - Τα σενάρια καλύπτουν: check-in, check-out, αιτήματα επισκεπτών, χειρισμό παραπόνων, συντονισμό με τμήματα, έκτακτες ανάγκες.
3. **Παρατήρηση από συμμαθητές και λήψη σημειώσεων (15 λεπτά)**
 - Οι παρατηρητές συμπληρώνουν φύλλα ανατροφοδότησης κατά τη διάρκεια των ρόλων των συμμαθητών τους.

Πόροι: Τράπεζα σεναρίων, έντυπα ανατροφοδότησης, βοηθητικά υλικά.
Αξιολόγηση: Ο εκπαιδευτής βαθμολογεί κάθε σενάριο με βάση την ακρίβεια, την ευγένεια και την αποτελεσματικότητα.

Συνεδρία 32 – Ανασκόπηση μαθήματος, ανατροφοδότηση και πιστοποίηση

Σύνδεση με το CERF: B1 – Μπορεί να αναστοχαστεί την απόδοσή του και να εντοπίσει τομείς που χρήζουν περαιτέρω βελτίωσης.

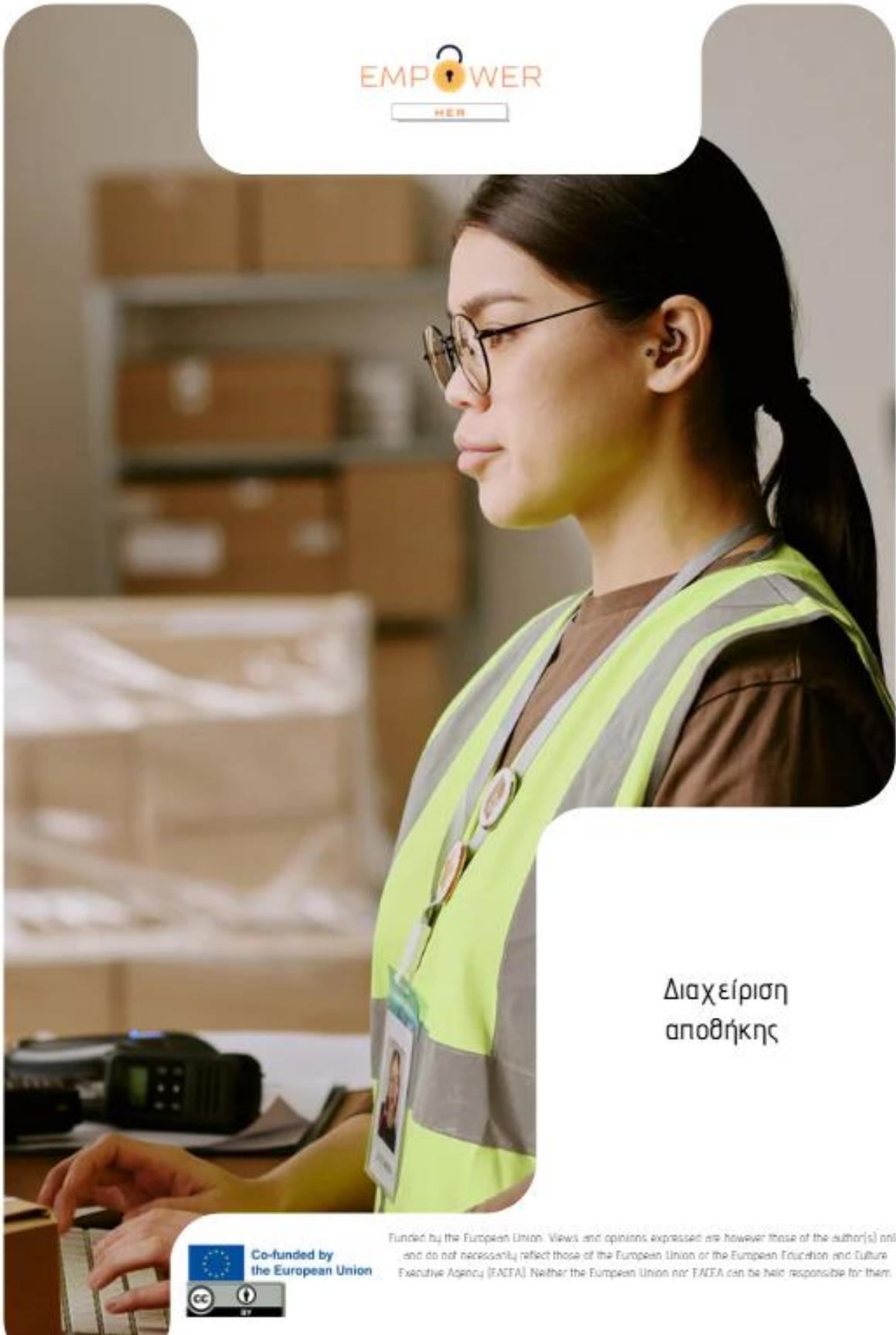
Στόχοι:

- Ανασκόπηση βασικών δεξιοτήτων και λεξιλογίου από το μάθημα.
- Παροχή και λήψη επικοινωνιακής ανατροφοδότησης.
- Αναγνώριση των επιτευγμάτων των μαθητών και επίσημη ολοκλήρωση του μαθήματος.

Λεπτομερές σχέδιο δραστηριότητας (90 λεπτά)

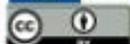
1. **Εισαγωγή – Παιχνίδι «Σκυταλοδρομία επανάληψης» (10 λεπτά)**
 - Κάθε μαθητής λέει ένα πράγμα που έμαθε. Ο επόμενος μαθητής επαναλαμβάνει όλα όσα είπαν οι προηγούμενοι και μετά προσθέτει το δικό του.
2. **Κουίζ ανασκόπησης του μαθήματος (20 λεπτά)**
 - Ομαδικό κουίζ με ερωτήσεις από όλα τα κεφάλαια (λεξιλόγιο, διαδικασίες, επίλυση προβλημάτων).
3. **Αυτοαξιολόγηση και αναστοχασμός (20 λεπτά)**
 - Οι μαθητές συμπληρώνουν μια λίστα αυτοαξιολόγησης βαθμολογώντας τις δεξιότητές τους από την αρχή έως το τέλος.
4. **Συνεδρία ανατροφοδότησης από τον εκπαιδευτή (20 λεπτά)**
 - Ο εκπαιδευτής παρέχει ατομική προφορική ανατροφοδότηση με βάση τις αξιολογήσεις της 8ης εβδομάδας.
5. **Τελετή απονομής πιστοποιητικών (20 λεπτά)**
 - Απονομή πιστοποιητικών.
 - Ομαδική φωτογραφία και κλείσιμο.

Πόροι: Φύλλα κουίζ ανασκόπησης, λίστες αυτοαξιολόγησης, πιστοποιητικά.
Αξιολόγηση: Συμμετοχή στην ανασκόπηση και τον αναστοχασμό, ολοκλήρωση της αυτοαξιολόγησης.



Διαχείριση
αποθήκης

Co-funded by
the European Union



Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

2. Πρόγραμμα εκπαίδευσης στη διαχείριση αποθήκης

Το πρόγραμμα σπουδών για τη διαχείριση αποθήκης έχει αναπτυχθεί στο πλαίσιο του έργου EmpowerHer με σκοπό να παρέχει στις γυναίκες πρόσφυγες τις **γλωσσικές, επικοινωνιακές και επαγγελματικές δεξιότητες** που απαιτούνται για να εργαστούν σε θέσεις της εφοδιαστικής αλυσίδας και διαχείρισης αποθεμάτων στον τομέα της φιλοξενίας. Η αποτελεσματική διαχείριση αποθεμάτων απαιτεί την ικανότητα αναγνώρισης και καταγραφής προϊόντων, τήρησης των διαδικασιών παράδοσης, ανεφοδιασμού των εξαντλημένων αποθεμάτων στα ράφια, αναφοράς ελλείψεων ή κατεστραμμένων αντικειμένων και σαφούς επικοινωνίας με τους προϊσταμένους και τους συναδέλφους. Το πρόγραμμα σπουδών αυτό βοηθά τους μαθητές να αποκτήσουν τόσο το εξειδικευμένο λεξιλόγιο όσο και τις πρακτικές δεξιότητες αλληλεπίδρασης που είναι απαραίτητες για την εκτέλεση αυτών των εργασιών.

Η εκπαίδευση ακολουθεί το Κοινό Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Αναφοράς για τις Γλώσσες (CEFR), καθοδηγώντας τους μαθητές από το επίπεδο A0 (απόλυτα αρχάριοι) έως το επίπεδο B1 (ανεξάρτητοι χρήστες). Παρέχει μια σταδιακή πορεία, εξασφαλίζοντας ότι οι μαθητές προχωρούν από την ονομασία αντικειμένων και την εκτέλεση εντολών στη διαχείριση παραδόσεων, την επεξεργασία αναφορών αποθεμάτων και τον συντονισμό με άλλα τμήματα.

Το πρόγραμμα σπουδών είναι οργανωμένο σε **7 εβδομάδες εκπαίδευσης, με 3-4 συνεδρίες την εβδομάδα**, κάθε μία διάρκειας 90 λεπτών. Κάθε συνεδρία περιλαμβάνει:

- **Σύνδεση με το CERF** – το συγκεκριμένο επίπεδο γλώσσας που τίθεται ως στόχος
- **Στόχοι** – γλωσσικοί και επαγγελματικοί στόχοι που σχετίζονται με τη διαχείριση αποθεμάτων.
- **Βασικό λεξιλόγιο και φράσεις** – όροι και εκφράσεις συγκεκριμένα για το επάγγελμα.
- **Λεπτομερές σχέδιο δραστηριοτήτων** – διαδραστική μάθηση μέσω παιχνιδιών ρόλων, προσομοιώσεων και επίλυσης προβλημάτων.
- **Αξιολόγηση** – μικροί, πρακτικοί έλεγχοι της προόδου των μαθητών.

Στο τέλος κάθε εβδομάδας, οι μαθητές ολοκληρώνουν ένα σενάριο παιχνιδιού ρόλων που ενσωματώνει την ενότητα της εβδομάδας, όπως η παραλαβή μιας παράδοσης, η ενημέρωση του αποθέματος, η αναπλήρωση των ραφιών ή η αναφορά ελλείψεων.

Επίπεδα CEFR στο πρόγραμμα σπουδών διαχείρισης αποθεμάτων

A0 – Επίπεδο βασικής γνώσης (Χρήστης Επιπέδου Προ-A1 – Απόλυτα Αρχάριοι)

Οι μαθητές εισάγονται στο περιβάλλον της αποθήκης και στις βασικές εντολές. Μαθαίνουν να αναγνωρίζουν και να ονομάζουν τα αντικείμενα της αποθήκης (π.χ. κουτί, ράφι, καρότσι, ετικέτα) και να ακολουθούν απλές οδηγίες ασφαλείας («Σηκώστε προσεκτικά», «Βάλτε το κουτί στο ράφι»).

A1 – Επίπεδο βασικής γνώσης (Χρήστης Βασικού Επιπέδου)

Σε αυτό το επίπεδο, οι μαθητές μπορούν να χειριστούν απλές, κοινότυπες εργασίες αποθήκης. Μαθαίνουν να μετρούν και να καταγράφουν αντικείμενα, να ελέγχουν ετικέτες και ημερομηνίες λήξης και να

διαχειρίζονται βασικές αλληλεπιδράσεις παράδοσης. Το λεξιλόγιο περιλαμβάνει αριθμούς, τύπους προϊόντων και διαδικασίες παράδοσης, με τη γραμματική να επικεντρώνεται **στον ενεστώτα και σε απλές ερωτήσεις**.

A2 – Επίπεδο μέτριας γνώσης (Χρήστης Προ-Ενδιάμεσου Επιπέδου)

Οι μαθητές μπορούν να διαχειρίζονται συνηθισμένες εργασίες αποθήκης με κάποια ανεξαρτησία. Εξασκούνται στη σύνταξη απλών αναφορών αποθέματος, στην επεξεργασία παραγγελιών, στη διαχείριση κατεστραμμένων ή χαμένων εμπορευμάτων και στον συντονισμό με συναδέλφους σε άλλα τμήματα. Η γραμματική επεκτείνεται στον αόριστο χρόνο, στις συγκριτικές προτάσεις και στην διατύπωση αιτημάτων με ευγένεια.

B1 – Επίπεδο καλής γνώσης (Χρήστης Καλού Επιπέδου- Ανεξάρτητοι Χρήστες)

Σε αυτό το στάδιο, οι μαθητές μπορούν να πραγματοποιούν με αυτοπεποίθηση εργασίες διαχείρισης αποθεμάτων. Είναι σε θέση να αναφέρουν ελλείψεις, να προτείνουν λύσεις, να χειρίζονται έκτακτες καταστάσεις (π.χ. διαρροές, ατυχήματα), να διαχειρίζονται πολλαπλές εργασίες και να προτείνουν βελτιώσεις στην αποδοτικότητα. Η γραμματική επικεντρώνεται σε βοηθητικά ρήματα, αλληλουχίες και υποθετικές προτάσεις, επιτρέποντας στους μαθητές να εξηγούν διαδικασίες και να προτείνουν αλλαγές («Εάν τα αποθέματα καθυστερήσουν, μπορούμε...»).

Επίπεδο	Βασικός στόχος μαθήματος	Μετρήσιμοι στόχοι
A0	Αναγνώριση ειδών αποθεμάτων, κατανόηση ετικετών αποθήκευσης, βασικές εργασίες απογραφής.	Προσδιορισμός 10+ ειδών αποθέματος, ανάγνωση και κατανόηση 5+ ετικετών αποθήκευσης, τήρηση 3+ βασικών οδηγιών χειρισμού αποθέματος.
A1	Οργάνωση αποθεμάτων, καταμέτρηση και καταγραφή αποθεμάτων, χειρισμός παραδόσεων.	Οργάνωση αποθεμάτων σε 3+ κατηγορίες, καταμέτρηση και καταγραφή 20+ ειδών αποθέματος με ακρίβεια, έλεγχος και καταγραφή παράδοσης 5+ ειδών.
A	Διαχείριση αιτημάτων προμήθειας, παρακολούθηση επιπέδων αποθεμάτων, αναφορά ελλείψεων/κατεστραμμένων ειδών.	Επεξεργασία 3+ αιτήσεων προμήθειας, ενημέρωση των αρχείων αποθεμάτων για 10+ είδη αποθεμάτων, αναφορά 2+ περιπτώσεων ελλειπόντων ή κατεστραμμένων αποθεμάτων χρησιμοποιώντας τη σωστή ορολογία.
B1	Βελτιωμένη επικοινωνία στην διαχείριση αποθεμάτων, επίλυση προβλημάτων σε περιπτώσεις αποκλίσεων αποθεμάτων, συντονισμός με άλλα τμήματα.	Επίλυση 2+ αποκλίσεων αποθεμάτων, επικοινωνία με προμηθευτές για μεγάλες παραγγελίες (20+ είδη), βοήθεια στη διαχείριση αποθεμάτων για μια πλήρη βάρδια.

Κάθε επίπεδο CEFR χωρίζεται σε ενότητες (θέματα) και στη συνέχεια σε συνεδρίες (32 συνολικά).

☒ **A0 – Επίπεδο βασικής γνώσης (Χρήστης Επιπέδου Προ-A1 – Απόλυτα Αρχάριοι)** (Συνεδρίες 1–8)

- Ενότητα 1: Εργαλεία και εξοπλισμός διαχείρισης αποθεμάτων (Σ1–2)
- Ενότητα 2: Βασικές εντολές και διαδικασίες ασφαλείας (Σ3–4)
- Ενότητα 3: Οργάνωση & Υγιεινή Αποθήκης (Σ5–6)
- Ενότητα 4: Επανάληψη και πρακτική (Σ7–8)

☒ **A1 – Επίπεδο βασικής γνώσης (Χρήστης Βασικού Επιπέδου)** (Συνεδρίες 9–16)

- Ενότητα 5: Λίστες ελέγχου αποθεμάτων και διαδικασίες (Σ9–10)
- Ενότητα 6: Χειρισμός παραδόσεων και εναλλαγή αποθεμάτων (Σ11–12)
- Ενότητα 7: Επικοινωνία στο χώρο εργασίας (Σ13–14)
- Ενότητα 8: Παιχνίδια ρόλων και ανασκόπηση (Σ15–16)

☒ **A2 – Επίπεδο μέτριας γνώσης (Χρήστης Προ-Ενδιάμεσου Επιπέδου)** (Συνεδρίες 17–24)

- Ενότητα 9: Έλεγχος αποθεμάτων και ακρίβεια (Σ17–18)
- Ενότητα 10: Διαχείριση προβλημάτων αποθεμάτων και επιστροφών (Σ19–20)
- Ενότητα 11: Συντονισμός προμηθευτών και παραδόσεων (Σ21–22)
- Ενότητα 12: Ψηφιακά συστήματα και συναντήσεις αποθήκης (Σ23–24)

☒ **B1 – Επίπεδο καλής γνώσης (Χρήστης Καλού Επιπέδου- Ανεξάρτητοι Χρήστες)** (Συνεδρίες 25–32)

- Ενότητα 13: Επίλυση προβλημάτων και διαφορών (Σ25–26)
- Ενότητα 14: Διαχείριση χρόνου και αποδοτικότητα (Σ27–28)
- Ενότητα 15: Βελτιωμένη επικοινωνία και ηγεσία (Σ29–30)
- Ενότητα 16: Τελικά έργα και αξιολόγηση (Σ31–32)

Επίπεδο Α0 – Επίπεδο βασικής γνώσης (Χρήστης Επιπέδου Προ-Α1 – Απόλυτα Αρχάριοι)

Συνεδρία 1 – Εισαγωγή στην αποθήκη

Σύνδεση με το CERF: Α0 – Μπορεί να αναγνωρίσει και να ονομάσει βασικά αντικείμενα του χώρου εργασίας.

Στόχοι

- Αναγνώριση 10+ κοινών αντικειμένων της αποθήκης.
- Χρήση απλών φράσεων για την περιγραφή αντικειμένων («Αυτό είναι ένα κουτί.»).

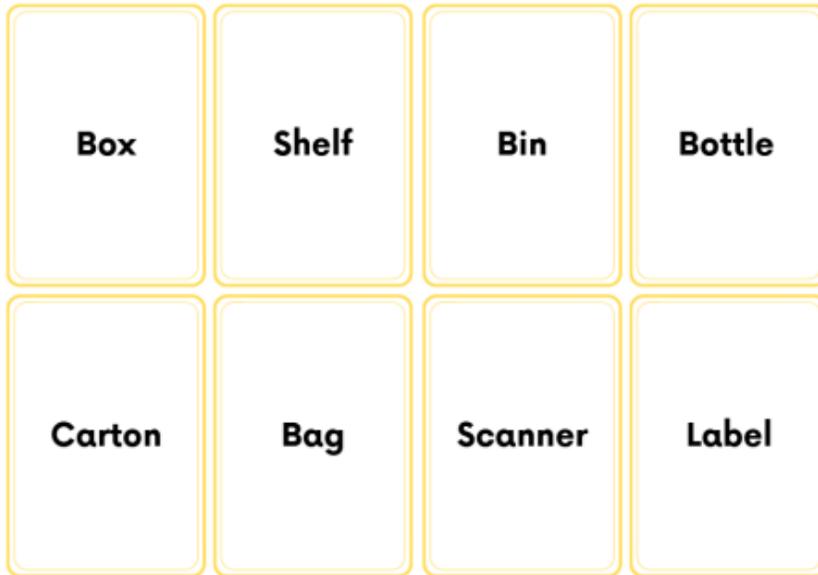
Λεπτομερές σχέδιο δραστηριότητας (90 λεπτά):

1. Εισαγωγή – Δραστηριότητα γνωριμίας (10 λεπτά)

- Οι μαθητές μοιράζονται τις εμπειρίες τους σχετικά με το αν έχουν δει/χρησιμοποιήσει αντικείμενα από την αποθήκη στο παρελθόν.

2. Παρουσίαση λεξιλογίου (20 λεπτά)

- Ο εκπαιδευτής παρουσιάζει 10 αντικείμενα με κάρτες και πραγματικά αντικείμενα.
- Οι μαθητές επαναλαμβάνουν τις λέξεις δυνατά.



3. Καθοδηγούμενη εξάσκηση – Αντιστοίχιση καρτών (15 λεπτά)

- Οι μαθητές αντιστοιχίζουν τις εικόνες με τις λέξεις.

4. Πρακτική άσκηση με ετικέτες (20 λεπτά)

- Οι μαθητές τοποθετούν ετικέτες με λέξεις σε αντικείμενα αποθήκης σε προσομοιωμένη αποθήκη.



5. Δραστηριότητα εικονικής πραγματικότητας VR – Περιήγηση στην αίθουσα αποθεμάτων (20 λεπτά)

- Βίντεο VR 1 – Παρουσίαση του αποθηκευτικού χώρου.
- Ο εκπαιδευτής κάνει παύσεις για να επισημάνει αντικείμενα.

6. Ανασκόπηση και σύνοψη (5 λεπτά)

- Οι μαθητές ονομάζουν 5 αντικείμενα από μνήμης.

Πόροι: Κάρτες, ετικέτες, βοηθήματα, VR headset/προβολέας.
Αξιολόγηση: Σωστή αναγνώριση 8/10 αντικειμένων.

Συνεδρία 2 – Εξοπλισμός και εργαλεία

Σύνδεση με το CERF: A0 – Μπορεί να ονομάσει και να αναγνωρίσει τον εξοπλισμό.

Στόχοι:

- Αναγνώριση 5+ εργαλείων αποθήκης (σαρωτής, γραμμωτός κώδικας - barcode, παλέτα).
- Κατανόηση της βασικής χρήσης τους.

Λεπτομερές σχέδιο δραστηριότητας (90 λεπτά):

1. Εισαγωγή – Γρήγορη ανασκόπηση (10 λεπτά)

- Οι μαθητές ονομάζουν 3 αντικείμενα από τη Συνεδρία 1.



2. Παρουσίαση λεξιλογίου (20 λεπτά)

- Ο εκπαιδευτής δείχνει 5 εργαλεία με εικόνες + χειρονομίες.

3. Καθοδηγούμενη εξάσκηση – Ασκησιολόγιο αντιστοίχισης (15 λεπτά)

- Οι μαθητές συνδέουν λέξη → εργαλείο → χρήση.

	BARCODE SCANNER
	MARKER
	BOX
	LABEL
	TROLLEY

4. Πρακτικό παιχνίδι – Ο Σάιμον λέει (20 λεπτά)

- Ο εκπαιδευτής δίνει εντολές με βοηθήματα («Σάρωσε το κουτί»).

Πως παίζεται:

- Επιλέξτε 3–5 αντικείμενα: κουτί, σαρωτής γραμμωτού κώδικα (barcode), ετικέτα, ράφι, καρότσι.
- Ο εκπαιδευτής δίνει μια σειρά από σωστές και παραπλανητικές οδηγίες:
- «Ο Simon λέει: Βάλε το κουτί στο ράφι».
- «Ο Simon λέει: Δείξε μου την ετικέτα».
- «Μετακινήστε το καρότσι.» (Οι μαθητές πρέπει να περιμένουν και να μην ακολουθήσουν την οδηγία.)
- Όσοι κάνουν λάθος κίνηση ή δεν ακολουθήσουν μια σωστή εντολή, κάθονται ήσυχα για αυτόν τον γύρο.

5. Δραστηριότητα εικονικής πραγματικότητας VR – Περιήγηση στον εξοπλισμό (20 λεπτά)

- Βίντεο VR 2 – Παρουσίαση του εξοπλισμού.

6. Σύνοψη (5 λεπτά)

- Οι μαθητές επαναλαμβάνουν τα ονόματα 3 εργαλείων.

Πόροι: Βοηθήματα, φύλλα εργασίας, κονσόλα VR,
Αξιολόγηση: Ορθή ονομασία 5 εργαλείων στη δραστηριότητα VR.

Συνεδρία 3 – Εντολές και οδηγίες

Σύνδεση με το CEFR: A0 – Μπορεί να ακολουθεί και να εκτελεί βασικές οδηγίες.

Στόχοι:

- Κατανόηση 5+ εντολών στο χώρο εργασίας.
- Να ανταποκρίνεται σωστά εκτελώντας την ενέργεια.

Λεπτομέρες σχέδιο δραστηριότητας (90 λεπτά):

1. Εισαγωγή – Παιχνίδι «Κάνε ό,τι σου λέω» (10 λεπτά)

Το παιχνίδι «Κάνε ό,τι σου λέω» είναι μια δραστηριότητα ενεργοποίησης λεξιλογίου για αρχάριους που βοηθά τους μαθητές να κατανοήσουν και να εξασκήσουν απλές εντολές απογραφής ανταποκρινόμενοι με κινήσεις του σώματος και χρησιμοποιώντας τα αντικείμενα/βοηθήματα.

Πώς παίζεται

- Ο εκπαιδευτής δίνει μια εντολή (χρησιμοποιώντας σαφή γλώσσα του σώματος και ένα βοηθητικό αντικείμενο, π.χ. ένα κουτί ή μια ετικέτα).
- Οι μαθητές πρέπει να εκτελέσουν την ενέργεια μόνο αν η εντολή έχει προφερθεί.

Λίστα εντολών:

- βάλτε (βάλτε το κουτί στο ράφι)
- πάρτε (πάρτε την ετικέτα)
- σήκωσε (σήκωσε το κουτί)
- μεταφέρε (μεταφέρετε το κουτί στο καρότσι)
- άνοιξε (άνοιξε το κουτί)
- κλείσε (κλείσε το καπάκι)
- αναπλήρωσε (αναπλήρωση του ραφιού)

Παράδειγμα διαδικασίας

- «Βάλτε το κουτί στο ράφι.» (Οι μαθητές εκτελούν την ενέργεια.)
- «Πάρτε την ετικέτα.» (Οι μαθητές βρίσκουν και παίρνουν μια ετικέτα.)
- «Μεταφέρετε το κουτί στο καρότσι.» (Οι μαθητές εκτελούν την ενέργεια.)
- «Ανοίξτε το κουτί.» (Οι μαθητές μιμούνται ή χρησιμοποιούν πραγματικά αντικείμενα.)
- «Ξαναγεμίστε το ράφι.» (Οι μαθητές μετακινούν τα αντικείμενα σαν να ξαναγεμίζουν τα ράφια.)

Αυτό το παιχνίδι ενισχύει την κατανόηση των πραγματικών ενεργειών στο χώρο εργασίας και βοηθά τους μαθητές να συνδέσουν τη γλώσσα με πρακτικές κινήσεις, κάτι που είναι ιδανικό για την συμμετοχή των απόλυτα αρχαρίων.

2. Παρουσίαση λεξιλογίου (20 λεπτά)

- Εντολές: βάζω, παίρνω, σηκώνω, μεταφέρω, ανοίγω, κλείνω, ξαναγεμίζω.

3. Καθοδηγούμενη εξάσκηση – Άσκηση με κάρτες (15 λεπτά)

4. Πρακτική εξάσκηση – Εξάσκηση εντολών (20 λεπτά)

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

- ο Ο εκπαιδευτής δίνει οδηγίες → οι μαθητές εκτελούν.

5. Παιχνίδι ρόλων σε ζευγάρια (20 λεπτά)

- ο Ο ένας μαθητής είναι ο προϊστάμενος, ο άλλος ακολουθεί τις εντολές.

Για ένα ζευγάρι επιπέδου A0 που εναλλάσσει ρόλους στη διαχείριση αποθεμάτων, ο ένας μαθητής ενεργεί ως επόπτης και ο άλλος ως μέλος του προσωπικού. Ο επόπτης δίνει απλές εντολές για την αποθήκη χρησιμοποιώντας λεξιλόγιο όπως «βάλε», «πάρε», «σήκωσε», «μετέφερε», «άνοιξε», «κλείσε» και «αναπλήρωσε». Ο υπάλληλος ακούει και εκτελεί τις ενέργειες με βοηθήματα (π.χ. κουτιά, ετικέτες, ράφια).

Παράδειγμα ρόλου

- Επόπτης: «Βάλε το κουτί στο ράφι».
 - Προσωπικό: Τοποθετεί το κουτί στο ράφι.
- Επόπτης: «Πάρε την ετικέτα».
 - Υπάλληλος: Παίρνει την ετικέτα.
- Επόπτης: «Άνοιξε το κουτί».
 - Προσωπικό: Μιμείται ότι ανοίγει το κουτί.
- Επόπτης: «Αναπληρώστε το ράφι».
 - Προσωπικό: Μετακινεί τα αντικείμενα για να ξαναγεμίσει το ράφι.

Μετά από μερικές εντολές, οι μαθητές αλλάζουν ρόλους. Αυτή η μέθοδος ενισχύει τις δεξιότητες ακρόασης, το λεξιλόγιο και την αυτοπεποίθηση στις βασικές αλληλεπιδράσεις στο χώρο εργασίας, καθώς και την πρακτική κατανόηση των συνηθισμένων διαδικασιών στον χώρο της αποθήκης.

6. Σύνοψη (5 λεπτά)

- ο Οι μαθητές δίνουν από 1 εντολή ο καθένας στην τάξη.

Πόροι: Κάρτες, βοηθήματα (κουτιά).
Αξιολόγηση: Εκτέλεση 7/10 εντολών σωστά.

Συνεδρία 4 – Ασφάλεια και συνήθης διαδικασία

Σύνδεση με το CEFR: A0 – Μπορεί να αναγνωρίσει τους κανόνες ασφάλειας του αποθηκευτικού χώρου.

Στόχοι:

- Αναγνώριση ασφαλών και επισφαλών πρακτικών.
- Χρησιμοποιήστε ευγενικές φράσεις στην εργασία.

Λεπτομερές σχέδιο δραστηριότητας (90 λεπτά):

1. Εισαγωγή – Κουίζ με σύμβολα ασφάλειας (10 λεπτά)



2. **Παρουσίαση – Ασφάλεια στην αποθήκη (20 λεπτά)**
 - Ο εκπαιδευτής δείχνει αφίσες (εύθραστο, βαρύ, κίνδυνος πυρκαγιάς).
3. **Καθοδηγούμενη πρακτική άσκηση – Ασφαλές ή μη ασφαλές; (15 λεπτά)**
 - Οι μαθητές αποφασίζουν τη σωστή πρακτική από τις φωτογραφίες.
4. **Παιχνίδι ρόλων – Ασφαλής ανύψωση (20 λεπτά)**
 - Οι μαθητές εξασκούνται στις σωστές τεχνικές ανύψωσης.
5. **Ομαδικό έργο – Αφίσα ασφάλειας (20 λεπτά)**

Μια παρουσίαση για την ασφάλεια στην αποθήκη για μαθητές Α0 περιλαμβάνει συνήθως μεγάλες, απλές αφίσες με σαφείς εικόνες και σύντομο κείμενο – ιδανικές για συζήτηση σχετικά με εύθραυστα αντικείμενα, ανύψωση βαρέων αντικειμένων και κινδύνους πυρκαγιάς σε περιβάλλον αποθήκης.

Παραδείγματα αφισών ασφαλείας για παρουσίαση

- Εύθραυστα αντικείμενα: Αφίσα που δείχνει ένα σύμβολο σπασμένου γυαλιού και τη λέξη «Εύθραυστο».
Μήνυμα: «Χειριστείτε με προσοχή. Το γυαλί μπορεί να σπάσει».

- Βαριά ανύψωση: Αφίσα με κάποιον που ανυψώνει ένα κουτί με ένα κόκκινο εικονίδιο προειδοποίησης.
Μήνυμα: «Σηκώστε με τα πόδια σας, όχι με την πλάτη σας. Ζητήστε βοήθεια αν είναι βαρύ».
- Κίνδυνος πυρκαγιάς: Αφίσα που απεικονίζει μια φλόγα ή έναν πυροσβεστήρα.
Μήνυμα: «Διατηρήστε τον χώρο καθαρό. Μάθετε πού βρίσκεται ο πυροσβεστήρας».

Πώς να το χρησιμοποιήσετε στην τάξη

- Δείξτε κάθε αφίσα και διαβάστε δυνατά τον κανόνα.
- Ρωτήστε τους μαθητές: «Είναι ασφαλές αυτό; Τι κάνετε αν το δείτε;»
- Χρησιμοποιήστε βοηθήματα για να δείξετε ασφαλείς/επισημασμένες ενέργειες.
- Επισημάνετε πού θα βρείτε παρόμοιες αφίσες σε μια πραγματική αποθήκη.

Αυτή η μέθοδος ενισχύει το λεξιλόγιο, την οπτική αντίληψη και τις ασφαλείς συνήθειες με έναν τρόπο που μένει αξέχαστος στους νέους μαθητές, χρησιμοποιώντας πραγματικές πινακίδες ως βάση για συζήτηση και εξάσκηση. Για μια παρουσίαση «Ασφάλεια στην αποθήκη» σε επίπεδο Α0, οι εκπαιδευτές πρέπει να χρησιμοποιούν απλές αφίσες με έντονα εικονίδια και σαφείς, σύντομες υπενθυμίσεις ασφαλείας.

- Δείξτε μια αφίσα με ένα σπασμένο γυαλί με την ένδειξη «Εύθραστο» και πείτε: «Εύθραστο — προσέξτε!»
- Δείξτε μια αφίσα με ένα κουτί και ένα κόκκινο εικονίδιο προειδοποίησης με την ένδειξη «Βαρύ» και πείτε: «Βαρύ — σηκώστε το με ασφάλεια, ζητήστε βοήθεια!»
- Δείξτε ένα σύμβολο κινδύνου πυρκαγιάς ή μια αφίσα με πυροσβεστήρα και πείτε: «Κίνδυνος πυρκαγιάς — διατηρήστε τον χώρο καθαρό, μάθετε πού βρίσκεται ο πυροσβεστήρας!»

Κατά τη διάρκεια της παρουσίασης, δείξτε την εικόνα, επαναλάβετε τη λέξη και μιμηθείτε μια ασφαλή ενέργεια (για παράδειγμα, σηκώνοντας προσεκτικά ένα κουτί ή δείχνοντας έναν πυροσβεστήρα). Ρωτήστε τους μαθητές τι πρέπει να κάνουν αν δουν κάθε πινακίδα και αφήστε τους να εξασκηθούν χρησιμοποιώντας βοηθήματα. Αυτό εδραιώνει το βασικό λεξιλόγιο και τη συμπεριφορά ασφαλείας χρησιμοποιώντας απλά, οπτικά στοιχεία σε ένα πραγματικό πλαίσιο.

6. Σύνοψη (5 λεπτά)

- Κάθε μαθητής ονομάζει έναν κανόνα ασφαλείας.

Πόροι: Αφίσες, φωτογραφίες, βοηθήματα.
Αξιολόγηση: Σωστή αναγνώριση 3+ κανόνων ασφαλείας.

Συνεδρία 5 – Επανάληψη

Σύνδεση με το CERF: Α0 – Μπορεί να ενσωματώσει λεξιλόγιο, εντολές και πρωτόκολλα ασφαλείας σε απλές εργασίες.

Στόχοι:

- Ενίσχυση των γνώσεων από τις συνεδρίες 1–4.

- Εφαρμογή λεξιλογίου και κανόνων ασφαλείας σε μια μίνι προσομοίωση.

Λεπτομερές σχέδιο δραστηριότητας (90 λεπτά):

1. **Εισαγωγή – Γρήγορο κουίζ (10 λεπτά)**
 - Ο εκπαιδευτής θέτει τυχαίες ερωτήσεις λεξιλογίου.
2. **Φύλλο εργασίας μεικτών δεξιοτήτων (20 λεπτά)**
 - Ονομασία, εντολές και εργασίες αντιστοίχισης.
3. **Παιχνίδι σκυταλοδρομίας (30 λεπτά)**
 - Οι ομάδες ολοκληρώνουν την αναπλήρωση αποθεμάτων + μέτρα ασφαλείας.
4. **Μίνι παιχνίδι ρόλων – Πρώτη μέρα στην αποθήκη (25 λεπτά)**
5. **Σύνοψη (5 λεπτά)**
 - Συζήτηση για την ανταλλαγή απόψεων.

Πόροι: Φύλλα εργασίας, βοηθήματα, ετικέτες.
Αξιολόγηση: Η ομάδα ολοκληρώνει το 80% των εργασιών σωστά.

Συνεδρία 6 – Υγιεινή στην αποθήκη

Σύνδεση με το CERF: A0 – Μπορεί να περιγράψει την καθαριότητα και την οργάνωση.

Στόχοι:

- Χρήση βασικών λέξεων για την υγιεινή.
- Οργάνωση ραφιών σύμφωνα με απλούς κανόνες.

Λεπτομερές πρόγραμμα δραστηριοτήτων (90 λεπτά):

1. **Εισαγωγή – Βρώμικες εικόνες έναντι καθαρών εικόνων (10 λεπτά)**
2. **Παρουσίαση λεξιλογίου (20 λεπτά)**
 - καθαρό, βρώμικο, τακτοποιημένο, οργανωμένο.

Εστίαση στις λέξεις «καθαρός, βρώμικος, τακτοποιημένος, οργανωμένος» με τη χρήση σαφών οπτικών βοηθημάτων και πρακτικών, πραγματικών παραδειγμάτων από το περιβάλλον της αποθήκης.

Πώς να παρουσιάσετε

- Καθαρό: Κρατήστε ένα γυαλιστερό, άδειο κουτί ή δείξτε μια εικόνα με καθαρά ράφια. Πείτε: «Καθαρό. Αυτό το κουτί είναι καθαρό!» Οι μαθητές επαναλαμβάνουν τη λέξη.
- Βρώμικο: Δείξτε ένα κουτί με ψεύτικη σκόνη ή μια φωτογραφία ενός ακατάστατου ραφιού. Πείτε: «Βρώμικο. Αυτό το ράφι είναι βρώμικο!» Οι μαθητές επαναλαμβάνουν.

- Τακτοποιημένο: Τακτοποιήστε τα αντικείμενα σε ένα ράφι. Πείτε: «Τακτοποιημένο. Το ράφι είναι τακτοποιημένο». Χρησιμοποιήστε χειρονομίες για να δείξετε την τάξη.
- Οργανωμένο: Δείξτε ένα ράφι με χρωματικό κώδικα ή ετικέτες. Πείτε: «Οργανωμένο. Η αποθήκη είναι οργανωμένη». Δείξτε τις ετικέτες ή τις ομάδες.

Δραστηριότητες

- Χρησιμοποιήστε κάρτες ή εικόνες: Οι μαθητές μαντεύουν τη σωστή λέξη.
- Δείξτε πραγματικά αντικείμενα, καθαρά και βρώμικα (άδειο κουτί έναντι ακατάστατου κουτιού).
- Ζητήστε από τους μαθητές να μετακινήσουν τα αντικείμενα για να κάνουν το ράφι «τακτοποιημένο» ή «οργανωμένο».

Αυτή η πρακτική προσέγγιση ενισχύει το βασικό λεξιλόγιο της αποθήκης και συνδέει την εκμάθηση της γλώσσας με ορατές, απτές ενέργειες.

3. Δραστηριότητα αντιστοίχισης – Φωτογραφίες με λέξεις (15 λεπτά)

4. Πρακτική άσκηση – Οργάνωση εικονικού ραφιού (20 λεπτά)

5. Ομαδική εργασία – «Διορθώστε το λάθος» (20 λεπτά)

6. Σύνοψη (5 λεπτά)

- Οι μαθητές αναφέρουν 1 κανόνα υγιεινής.

Πόροι: Φωτογραφίες, εικονικό ράφι, ετικέτες.

Αξιολόγηση: Οργανώστε σωστά 3 ράφια.

Συνεδρία 7 – Ψηφιακά εργαλεία (Εισαγωγή)

Σύνδεση CEFR: A0 – Μπορεί να αναγνωρίσει απλούς όρους ψηφιακών αποθεμάτων.

Στόχοι

- Αναγνώριση ψηφιακών εργαλείων αποθεμάτων.
- Εισαγωγή απλών δεδομένων σε έντυπο καταγραφής αποθεμάτων.

Λεπτομερές σχέδιο δραστηριότητας (90 λεπτά):

1. Εισαγωγή – Κουίζ QR Code (10 λεπτά)

Πώς να διεξάγετε το κουίζ QR Code (10 λεπτά)

Υλικά:

- Εκτυπώστε 4–6 QR κωδικούς (ο καθένας από τους οποίους οδηγεί σε μια απλή λέξη ή εικόνα: «κουτί», «ράφι», «ετικέτα» κ.λπ.) ή χρησιμοποιήστε κάρτες με εικόνες QR και αντίστοιχα αντικείμενα.

- Χρησιμοποιήστε tablet ή smartphone για τη σάρωση.
- Οδηγίες
1. Δείξτε έναν QR κωδικό και ρωτήστε: «Τι είναι αυτό;»
 - Πείτε: «Αυτό είναι ένας κωδικός QR. Στην αποθήκη, σαρώνουμε κωδικούς QR για να δούμε πληροφορίες για τα προϊόντα».
 2. Ζητήστε από τους μαθητές να σαρώσουν με τη σειρά τους τους κωδικούς QR με ένα smartphone ή tablet.
 3. Κάθε σάρωση αποκαλύπτει μια λέξη ή μια εικόνα (π.χ. η σάρωση εμφανίζει τη λέξη «κουτί» ή την εικόνα ενός ραφιού).
 4. Οι μαθητές λένε ή δείχνουν το αντικείμενο στο δωμάτιο που ταιριάζει με αυτό που εμφανίζει ο κωδικός QR.
 5. Μπόνους: Δώστε εντολές («Σαρώστε τον QR κωδικό του κουτιού!») και οι μαθητές εκτελούν την ενέργεια.
- Αυτή η Εισαγωγή βοηθά στην ανάπτυξη βασικών ψηφιακών δεξιοτήτων, εισάγει την ιδέα των QR κωδικών στην απογραφή και ενισχύει το πρακτικό λεξιλόγιο της αποθήκης για αρχάριους. Το «QR Code Quiz» είναι μια διασκεδαστική, απλή δραστηριότητα για μαθητές Α0 για την εισαγωγή των QR κωδικών και την εξάσκηση του λεξιλογίου της αποθήκης.

2. Παρουσίαση – Ψηφιακά εργαλεία (20 λεπτά)

- σάρωση, ενημέρωση, κωδικός, ψηφιακό.

3. Πρακτική – Σάρωση γραμμωτού κώδικα (15 λεπτά)

4. Φύλλο εργασίας – Συμπλήρωση φόρμας αποθέματος (20 λεπτά)

Δείγμα φύλλου εργασίας: Συμπλήρωση φόρμας αποθέματος

Οδηγίες: Κοιτάξτε τα είδη αποθέματος και συμπληρώστε τη φόρμα με τις σωστές πληροφορίες.

Είδος	Αριθμός	Θέση	Ενέργεια
Κουτί	___	Ράφι	Βάλτε
Ετικέτα	___	Κουτί	Κολλήστε
Τροχήλατο	___	Δάπεδο	Μετακίνηση
Μαρκαδόρος	___	Τραπέζι	Γράψτε
Σαρωτής	___	Ράφι	Σάρωση

Δείγματα αντικειμένων για εξάσκηση (χρησιμοποιήστε εικόνες ή πραγματικά αντικείμενα):

- Δώστε στους μαθητές 5 αντικείμενα για να μετρήσουν και να καταγράψουν (π.χ. «Πόσα κουτιά υπάρχουν;»)
- Ζητήστε τους να γράψουν τον αριθμό και να αντιστοιχίσουν τη σωστή ενέργεια («Τι κάνετε με μια ετικέτα; Την κολλάτε!»).

Επέκταση:

- Οι μαθητές μπορούν να χρησιμοποιήσουν αυτοκόλλητα ή σχέδια για να υποδείξουν «σαρώθηκε», «μετακινήθηκε» ή «τοποθετήθηκε».

5. **Δραστηριότητα σε ζευγάρια – Σάρωση και καταγραφή (20 λεπτά)**

6. **Σύνοψη (5 λεπτά)**

- Οι μαθητές μοιράζονται τι σημαίνει «σάρωση».

Πόροι: Φορητός υπολογιστής/τάμπλετ, ετικέτες με γραμμωτούς κώδικες.
Αξιολόγηση: Εισάγετε σωστά 5/5 στοιχεία.

Συνεδρία 8 – Ανασκόπηση του παιχνιδιού ρόλων: Πρώτη μέρα στην αποθήκη

Σύνδεση με το CERF: A0 – Μπορεί να ακολουθεί οδηγίες και να χρησιμοποιεί λεξιλόγιο σε ένα απλό σενάριο.

Στόχοι:

- Προσομοίωση της πρώτης μέρας στην αποθήκη.
- Εφαρμογή λεξιλογίου, δεξιοτήτων ασφάλειας και ψηφιακών δεξιοτήτων.

Λεπτομερές σχέδιο δραστηριότητας (90 λεπτά):

1. **Εισαγωγή –Bingo με λέξεις κλειδιά (10 λεπτά)**
2. **Ανασκόπηση μικτών δραστηριοτήτων (20 λεπτά)**
3. **Παιχνίδι ρόλων – Προσομοίωση νέου εργαζομένου (40 λεπτά)**
 - Ο μαθητής ακολουθεί εντολές, μετρά αντικείμενα, τα ράφια.

Για το παιχνίδι ρόλων «Προσομοίωση νέου εργαζομένου» (40 λεπτά) σε επίπεδο αρχαρίων, οι μαθητές αναπαριστούν μια πραγματική πρώτη μέρα στην αποθήκη, εξασκώντας την ακρόαση, την εκτέλεση εντολών, το μέτρημα και την καταγραφή και τοποθέτηση ετικέτας.

Δομή της δραστηριότητας

- Προετοιμάστε μια «ψεύτικη αποθήκη» με ράφια, κουτιά, ετικέτες και αριθμούς.
- Ορίστε έναν μαθητή ως «νέο εργαζόμενο» και έναν συνεργάτη ή εκπαιδευτή ως «επόπτη».
- Ο επόπτης δίνει απλές εντολές:
 - «Πάρε το κουτί».
 - «Βάλε το κουτί στο ράφι».
 - «Μέτρησε τα κουτιά».

- «Γράψε την ετικέτα».
- «Κολλήστε την ετικέτα στο ράφι».

Βήματα δραστηριότητας

1. Ακολουθώντας εντολές:
Ο επόπτης λέει και δείχνει κάθε ενέργεια. Ο νέος εργαζόμενος επαναλαμβάνει και εκτελεί.
2. Μέτρηση αντικειμένων:
Ο προϊστάμενος λέει: «Πόσα κουτιά υπάρχουν;» Ο νέος εργαζόμενος μετράει φωναχτά: «Ένα, δύο, τρία...»
3. Καταγραφή και τοποθέτηση ετικέτας:
Δώστε στον νέο εργαζόμενο ένα μαρκαδόρο και ετικέτες. Ο προϊστάμενος λέει: «Γράψε "ρύζι"», «Βάλε την ετικέτα εδώ». Ο νέος εργαζόμενος εξασκείται στο να γράφει και να κολλάει σωστά τις ετικέτες.
4. Εναλλαγή:
Αλλάξτε ρόλους, ώστε όλοι οι μαθητές να δοκιμάσουν να δίνουν και να ακολουθούν οδηγίες.

4. Ανατροφοδότηση από τους συμμαθητές (15 λεπτά)

5. Σύνοψη (5 λεπτά)

Πόροι: Προσομοιωμένη αποθήκη, ετικέτες, έντυπα.
Αξιολόγηση: Εκτελέστε το 85% των εργασιών σωστά.

Επίπεδο A1 – Επίπεδο βασικής γνώσης (Χρήστης Βασικού Επιπέδου)

Συνεδρία 9 – Λίστες ελέγχου αποθεμάτων

Σύνδεση με το CERF: A1 – Μπορεί να διαβάσει και να ακολουθήσει μια απλή λίστα ελέγχου αποθεμάτων 5 βημάτων.

Στόχοι:

- Να διαβάζει και να κατανοεί βήμα προς βήμα τις οδηγίες αποθέματος.
- Να ολοκληρώσει έλεγχο αποθεμάτων σύμφωνα με μια λίστα ελέγχου.

Λεπτομερές σχέδιο δραστηριότητας (90 λεπτά):

1. **Εισαγωγή – Γρήγορη ανασκόπηση (10 λεπτά)**
 - Οι μαθητές ανακαλούν 3 κανόνες ασφαλείας από το A0.
2. **Παρουσίαση – Παράδειγμα λίστας ελέγχου (20 λεπτά)**
 - Ο εκπαιδευτής δείχνει ένα έντυπο απογραφής 5 βημάτων.

4. Πρακτική άσκηση (25 λεπτά)

- Οι μαθητές ακολουθούν τη λίστα ελέγχου σε ένα εικονικό αποθηκευτικό χώρο.

5. Σύνοψη (20 λεπτά)

- Συζήτηση στην τάξη: «Τι ήταν εύκολο; Τι ήταν δύσκολο;»

Πόροι: Εκτυπωμένες λίστες ελέγχου, βοηθήματα, στυλό.
Αξιολόγηση: Οι μαθητές συμπληρώνουν τη λίστα ελέγχου με ακρίβεια 80%.

Συνεδρία 10 – Μέτρηση και καταγραφή αποθεμάτων

Σύνδεση με το CEFR: A1 – Μπορεί να μετρήσει μέχρι το 20 και να καταγράψει σε ένα έντυπο.

Στόχοι:

- Να μετράνε με ακρίβεια τα είδη αποθέματος.
- Να καταγράφουν αριθμούς σε έντυπο αποθέματος.

Λεπτομερές σχέδιο δραστηριότητας (90 λεπτά):

1. Εισαγωγή – Bingo με αριθμούς (10 λεπτά)

Name _____
Number Bingo

1	5	12	17
8	2	6	13
14	9	3	7
18	15	10	4
20	19	16	11

2. Παρουσίαση λεξιλογίου (20 λεπτά)

- Αριθμοί 1–20, αρκετός, λείπει.

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

3. **Καθοδηγούμενη εξάσκηση – Συμπλήρωση φύλλου εργασίας (15 λεπτά)**
4. **Πρακτική δραστηριότητα – Μέτρηση αποθεμάτων (25 λεπτά)**
5. **Προσομοίωση σεναρίου (15 λεπτά)**
 - ο Ο εκπαιδευτής αφαιρεί αντικείμενα → οι μαθητές εντοπίζουν τις ελλείψεις.

Η προσομοίωση σεναρίου για τον εντοπισμό ελλείψεων είναι μια ενδιαφέρουσα δραστηριότητα για τους μαθητές του επιπέδου Α1, ώστε να εξασκηθούν πρακτικά στις έννοιες της απογραφής.

Πώς να εκτελέσετε την προσομοίωση (15 λεπτά)

1. Προετοιμασία: Τακτοποιήστε ένα «ράφι αποθεμάτων» με διάφορα είδη και αντίστοιχες λίστες αποθεμάτων.
2. Ρόλος του εκπαιδευτή: Αφαιρέστε αθόρυβα 1-2 αντικείμενα από το ράφι ή μειώστε τον αριθμό συγκεκριμένων αντικειμένων ενώ οι μαθητές δεν κοιτάζουν.
3. Εργασία των μαθητών:
 - Οι μαθητές ελέγχουν το ράφι σε σχέση με τη λίστα αποθεμάτων.
 - Πρέπει να συγκρίνουν τον αναμενόμενο αριθμό (λίστα) με τον πραγματικό αριθμό (στο ράφι).
 - Εάν λείπει κάποιο είδος (έλλειψη), οι μαθητές σηκώνουν το χέρι τους ή λένε: «Λείπουν δύο κουτιά!» ή «Υπάρχει έλλειψη ετικετών».
4. Συζήτηση: Εξετάστε ως ομάδα ποια αντικείμενα έλειπαν και εξασκηθείτε στη χρήση της σωστής γλώσσας για να αναφέρετε: «Κουτί — λείπει», «Λάθος αριθμός» κ.λπ.

6. Σύνοψη (5 λεπτά)

Πόροι: Φύλλα εργασίας, βοηθήματα, αριθμημένες ετικέτες.
Αξιολόγηση: Καταγράψτε σωστά 8/10 στοιχεία.

Συνεδρία 11 – Χειρισμός παραδόσεων (Μέρος 1)

Σύνδεση με το CEFR: Α1 – Μπορεί να ελέγχει τις παραδόσεις χρησιμοποιώντας μια λίστα.

Στόχοι:

- Παραλάβετε και ελέγξτε τα αντικειμένων με βάση μια λίστα παραδόσεων.
- Ζητήστε και δώστε υπογραφές.

Λεπτομερές σχέδιο δραστηριότητας (90 λεπτά):

1. **Εισαγωγή – Συζήτηση για τις παραδόσεις (10 λεπτά)**
 - ο Οι μαθητές μιλούν για τις φορές που έχουν παρακολουθήσει μια παράδοση.
2. **Παρουσίαση – Λεξιλόγιο παράδοσης (20 λεπτά)**

- ο παράδοση, παραγγελία, φορτηγό, κουτί, υπογραφή.

3. Καθοδηγούμενη εξάσκηση – Αντιστοίχιση λίστας λέξεων με θεματική τον έλεγχο (15 λεπτά)

4. Παιχνίδι ρόλων – Οδηγός παράδοσης (25 λεπτά)

Για ένα παιχνίδι ρόλων επιπέδου A1 με θέμα «Οδηγός παράδοσης» (25 λεπτά), η διαδικασία παράδοσης από την αποθήκη ζωντανεύει μέσω προσομοίωσης με βοηθήματα, σαφείς εντολές και αλληλεπίδραση μεταξύ των μαθητών.

Δραστηριότητα βήμα προς βήμα

1. Δημιουργήστε το σκηνικό:

- Φτιάξτε ένα «γραφείο παραλαβών» με κουτιά, δελτία παράδοσης και στυλό.
- Ένας μαθητής είναι ο οδηγός παράδοσης και ο άλλος είναι ο υπάλληλος της αποθήκης.

2. Καθήκοντα ρόλων:

- Ο οδηγός παράδοσης φτάνει και λέει: «Παράδοση για εσάς».
- Ο υπάλληλος ελέγχει τη λίστα παράδοσης σε σχέση με τα κουτιά: «Ένα, δύο, τρία κουτιά — ναι».
- Ο οδηγός ρωτά: «Μπορείτε να υπογράψετε εδώ, παρακαλώ;» (Δίνει το δελτίο παράδοσης.)
- Ο υπάλληλος υπογράφει το δελτίο και λέει: «Ευχαριστώ».

3. Προσθήκη δυσκολιών:

- Μερικές φορές ένα κουτί λείπει ή είναι κατεστραμμένο. Ο οδηγός και ο εργαζόμενος συζητούν:
 - «Αυτό το κουτί λείπει.» / «Αυτό το κουτί είναι σπασμένο.»
 - Ο οδηγός σημειώνει το πρόβλημα στο δελτίο ή καλεί τον προϊστάμενό του.

4. Αλλαγή ρόλων:

- Οι μαθητές αλλάζουν ρόλους και επαναλαμβάνουν, εξασκώντας τόσο το να δίνουν όσο και το να ακολουθούν οδηγίες, να ελέγχουν λίστες και να χρησιμοποιούν ευγενικές εκφράσεις στο χώρο εργασίας.

Η προσομοίωση προετοιμάζει τους μαθητές για πραγματικές αλληλεπιδράσεις στην αποθήκη και αναπτύσσει τόσο τις γλωσσικές όσο και τις πρακτικές δεξιότητες παράδοσης. Για ένα παιχνίδι ρόλων «Οδηγός παράδοσης» (25 λεπτά) σε αρχάριο επίπεδο, προσομοιώστε την πραγματική εμπειρία παράδοσης στην αποθήκη χρησιμοποιώντας απλά βοηθήματα και γλώσσα σχετική με τον χώρο εργασίας.

Πώς να οργανώσετε

- Απαιτούμενα βοηθήματα: Κουτιά, λίστα παραδόσεων, μαρκαδόρος, πίνακας με συνδετήρα (και ένα «δελτίο παράδοσης» για υπογραφή).
- Ρόλοι: Ένας μαθητής είναι ο «οδηγός παράδοσης». Ο άλλος είναι ο «εργαζόμενος στην αποθήκη».

Δραστηριότητα βήμα προς βήμα

1. Αφιξη:

- Οδηγός: «Καλημέρα! Έχω μια παράδοση».

- Εργαζόμενος: «Γεια σας. Τι έχετε;»
- 2. Έλεγχος παράδοσης:
 - Ο υπάλληλος διαβάζει τη λίστα παράδοσης, μετρά τα κουτιά: «Ένα, δύο, τρία κουτιά. Ναι, είναι όλα εδώ.»
 - Οδηγός: «Παρακαλώ υπογράψτε εδώ.» (Δίνει το δελτίο παράδοσης.)
- 3. Αντιμετώπιση προβλημάτων:
 - Εάν λείπει ένα κουτί: Ο εργαζόμενος λέει: «Λείπει ένα κουτί.»
 - Εάν ένα κουτί είναι σπασμένο: Ο εργαζόμενος λέει: «Αυτό το κουτί είναι σπασμένο».
 - Ο οδηγός σημειώνει και λέει: «Θα το αναφέρω».
- 4. Υπογραφή και ολοκλήρωση:
 - Ο εργαζόμενος υπογράφει.
 - Και οι δύο λένε «Ευχαριστώ!».
 - Ανταλλάζετε ρόλους και επαναλάβετε.

Γιατί λειτουργεί

- Ενισχύει την παράδοση, την καταμέτρηση, την αναφορά προβλημάτων και την ευγενική αγγλική γλώσσα στο χώρο εργασίας.
- Αντικατοπτρίζει μια πραγματική παράδοση αποθήκης με οπτικά βοηθήματα και αυθεντική αλληλεπίδραση.
- Χτίζει βασικό λεξιλόγιο επικοινωνίας και αποθέματος.

5. Σύνοψη (20 λεπτά)

- Σκέψεις σχετικά με τις δυσκολίες στην διαδικασία της παράδοσης.

Πόροι: Λίστες παραδόσεων, κουτιά, κάρτες ρόλων.
Αξιολόγηση: Ελέγξτε 8/10 στοιχεία σωστά.

Συνεδρία 12 – Χειρισμός παραδόσεων (Μέρος 2: Κατεστραμμένα/Χαμένα)

Σύνδεση με το CEFR: A1 – Μπορεί να περιγράψει κατεστραμμένα/ελλείποντα προϊόντα.

Στόχοι:

- Αναγνώριση προβλημάτων με τις παραδόσεις.
- Αναφορά με σαφήνεια σε έναν προϊστάμενο.

Λεπτομερές σχέδιο δραστηριότητας (90 λεπτά):

1. Εισαγωγή – Παιχνίδι «Σπασμένο ή όχι;» (10 λεπτά)

2. Παρουσίαση – Λεξιλόγιο προβλημάτων (20 λεπτά)

- ο σπασμένο, κατεστραμμένο, χαμένο, πλήρες.

3. Καθοδηγούμενη εξάσκηση – Εντοπίστε τη ζημιά (15 λεπτά)



4. Παιχνίδι ρόλων – Αναφορά στον προϊστάμενο (25 λεπτά)

Για ένα παιχνίδι ρόλων επιπέδου αρχαρίων με τίτλο «Αναφορά στον προϊστάμενο» (25 λεπτά), οι μαθητές εξασκούνται στην επικοινωνία προβλημάτων ή αναφορών σε έναν προϊστάμενο αποθήκης χρησιμοποιώντας σαφή και απλή γλώσσα.

Πώς να οργανώσετε τη δραστηριότητα

- Ρόλοι: Ένας μαθητής είναι ο «εργαζόμενος», ο άλλος είναι ο «προϊστάμενος». Χρησιμοποιήστε βοηθήματα ή κάρτες σεναρίου (π.χ. κατεστραμμένο κουτί, ετικέτα που λείπει).

Βήμα προς βήμα

1. Ο εργαζόμενος ανακαλύπτει ένα πρόβλημα: «Το κουτί είναι σπασμένο.» / «Λείπουν δύο κουτιά.»

2. Ο εργατής πλησιάζει τον προϊστάμενο και αναφέρει: «Συγγνώμη, αυτό το κουτί είναι κατεστραμμένο.» / «Έχουμε έλλειψη.»
3. Ο επόπτης ακούει και κάνει μια απλή ερώτηση: «Ποιο κουτί;» / «Πόσα λείπουν;»
4. Ο εργαζόμενος απαντά: «Το κουτί με το ρύζι.» / «Λείπουν δύο.»
5. Ο επόπτης ευχαριστεί και δίνει μια απλή οδηγία: «Ευχαριστώ, παρακαλώ γράψτε το στην αναφορά.» / «Παρακαλώ βάλτε το κατεστραμμένο κουτί στην άκρη.»

Παραλλαγή: Εναλλάξτε τους ρόλους και εξασκηθείτε με διάφορα σενάρια (κατεστραμμένα, χαμένα, μετακινημένα αντικείμενα).

Σημεία εστίασης

- Χρησιμοποιήστε ευγενικές φράσεις: «Με συγχωρείτε», «Παρακαλώ», «Ευχαριστώ».
- Εξασκηθείτε στο λεξιλόγιο του χώρου εργασίας: «κατεστραμμένο», «χαμένο», «αναφορά», «κουτί», «ετικέτα».
- Ενισχύστε την καταμέτρηση και την αναγνώριση αντικειμένων.

Αυτό το πρακτικό παιχνίδι ρόλων αναπτύσσει τις δεξιότητες αναφοράς, τη γλώσσα του χώρου εργασίας και την αυτοπεποίθηση στην αλληλεπίδραση με τους προϊσταμένους σε συνηθισμένες καταστάσεις μέσα σε μια αποθήκη. Ένα παιχνίδι ρόλων αρχαρίων με τίτλο «Αναφορά στον προϊστάμενο» χρησιμοποιεί βασικό λεξιλόγιο και πραγματικά προβλήματα μιας αποθήκης για να αναπτύξει τις δεξιότητες αναφοράς και επικοινωνίας.

Πώς να το δομήσετε

- Ρόλοι: Ένας μαθητής είναι ο «εργαζόμενος», ο άλλος είναι ο «προϊστάμενος». Χρησιμοποιήστε βοηθήματα ή απλές κάρτες σεναρίου (κατεστραμμένο κουτί, χαμένο αντικείμενο, βρώμικο ράφι).

Παράδειγμα βήμα προς βήμα

1. Ο εργαζόμενος εντοπίζει ένα πρόβλημα: «Αυτό το κουτί είναι κατεστραμμένο».
2. Ο εργαζόμενος πλησιάζει τον προϊστάμενο: «Με συγχωρείτε. Έχουμε ένα πρόβλημα».
3. Ο προϊστάμενος ακούει και ρωτά: «Τι συμβαίνει;»
4. Ο εργαζόμενος εξηγεί: «Το κουτί είναι σπασμένο.» / «Λείπουν δύο κουτιά.» / «Το ράφι είναι βρώμικο.»
5. Ο προϊστάμενος απαντά: «Ευχαριστώ. Παρακαλώ, γράψτε μια αναφορά.» / «Ας το φτιάξουμε τώρα.»
6. Οι εργαζόμενοι και οι προϊστάμενοι ανταλλάσσουν ρόλους για ένα άλλο σενάριο.

Δεξιότητες εστίασης

- Ευγενικές φράσεις («Με συγχωρείτε», «Ευχαριστώ», «Παρακαλώ»)
- Σαφής, απλή γλώσσα αναφοράς προβλημάτων («κατεστραμμένο», «λείπει», «βρώμικο»)
- Δεξιότητες προφορικής εξάσκησης και ακρόασης

Αυτό το παιχνίδι ρόλων είναι αποτελεσματικό για την ανάπτυξη της επικοινωνίας στο χώρο εργασίας σε ένα ρεαλιστικό, υποστηρικτικό περιβάλλον και μπορεί να επαναληφθεί με νέα σενάρια για την ενίσχυση της αυτοπεποίθησης και της ευχέρειας.

5. Σύνοψη (20 λεπτά)

- Στους μαθητές δίνεται από 1 προβληματικό σενάριο στον καθένα.

Πόροι: Φωτογραφικές κάρτες με κατεστραμμένα προϊόντα, κάρτες ρόλων εποπτών.
Αξιολόγηση: Αναφορά 2+ προβλημάτων με σωστή απάντηση.

Συνεδρία 13 – Εναλλαγή αποθεμάτων (μέθοδος FIFO)

Σύνδεση με το CERF: A1 – Μπορεί να οργανώσει τα αποθέματα κατά ημερομηνία.

Στόχοι:

- Αναγνώριση ημερομηνιών λήξης.
- Ανακύκλωση αποθεμάτων με τη μέθοδο FIFO (First-In, First-Out). (Πρώτο Μέσα Πρώτο Έξω)

Λεπτομερές σχέδιο δραστηριότητας (90 λεπτά):

1. Εισαγωγή – Κουίζ ημερομηνιών λήξης (10 λεπτά)
2. Παρουσίαση – Επεξήγηση της μεθόδου FIFO (20 λεπτά)
3. Καθοδηγούμενη πρακτική άσκηση – Ανάγνωση ετικετών (15 λεπτά)
4. Πρακτική άσκηση – Εναλλαγή εικονικού αποθέματος (25 λεπτά)
5. Σύνοψη (20 λεπτά)
 - ο Συζήτηση: Γιατί είναι σημαντική η εναλλαγή;

Πόροι: Εικονικά κουτιά τροφίμων με ημερομηνίες, φύλλα εργασίας.
Αξιολόγηση: Σωστή εναλλαγή 8/10 ειδών.

Συνεδρία 14 – Επικοινωνία στο χώρο εργασίας (αιτήματα)

Σύνδεση με το CERF: A1 – Μπορεί να πραγματοποιεί και να απαντά σε απλά αιτήματα.

Στόχοι:

- Χρήση ευγενικών φράσεων για να ζητήσετε βοήθεια.
- Απανταπόκριση σε απλά αιτήματα.

Λεπτομερές σχέδιο δραστηριότητας (90 λεπτά):

1. Εισαγωγή – Πρότασεις για ευγενική συμπεριφορά (10 λεπτά)
2. Παρουσίαση – Φράσεις για την εκδήλωση ενός αιτήματος (20 λεπτά)
 - ο «Μπορείτε να φέρετε...;» / «Παρακαλώ, βοηθήστε με.»
3. Καθοδηγούμενη εξάσκηση – Κάρτες διαλόγου (15 λεπτά)
4. Ακρόαση – Ηχητικό υλικό για τον χώρο εργασίας (20 λεπτά)

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

5. **Ρόλος – Αιτήματα συναδέλφων (20 λεπτά)**

6. **Σύνοψη (5 λεπτά)**

Πόροι: Κάρτες διαλόγου, ηχητικά αποσπάσματα.

Αξιολόγηση: Εκτελέστε σωστά 3 παιχνίδια ρόλων.

Συνεδρία 15 – Ανασκόπηση μέσω των παιχνιδιών ρόλων

Σύνδεση με το CERF: A1 – Μπορεί να συνδυάσει δεξιότητες παράδοσης, εναλλαγής και επικοινωνίας.

Στόχοι:

- Εφαρμογή πολλαπλών δεξιοτήτων A1 σε ένα σενάριο.
- Να δείξει ικανότητα να εργάζεται σε μια μικρή ομάδα.

Λεπτομερές σχέδιο δραστηριότητας (90 λεπτά):

1. **Εισαγωγή – Γρήγορο κουίζ (10 λεπτά)**
2. **Ομαδικό παιχνίδι ρόλων – Πλήρης κύκλος παράδοσης (40 λεπτά)**
3. **Ανατροφοδότηση – Σχόλια από τους συμμαθητές (20 λεπτά)**
4. **Σύνοψη – Περίληψη από τον εκπαιδευτή (20 λεπτά)**

Πόροι: Λίστες παράδοσης, κουτιά, έντυπα.

Αξιολόγηση: Η ομάδα ολοκληρώνει τον κύκλο με ακρίβεια 80%.

Συνεδρία 16 – Πρακτική εικονικής πραγματικότητας VR: Διαδικασία μιας παραγγελίας

Σύνδεση με το CERF: A1 – Μπορεί να ακολουθήσει μια διαδικασία παραγγελίας με ελάχιστη καθοδήγηση.

Στόχοι:

- Παρακολούθηση και κατανόηση της διαδικασίας μιας παραγγελίας σε VR.
- Επανάληψη της διαδικασίας σε προσομοίωση.

Λεπτομερές σχέδιο δραστηριότητας (90 λεπτά):

1. **Εισαγωγή – Ανασκόπηση παραδόσεων (10 λεπτά)**
2. **Προβολή VR – Διαδικασία παραγγελίας (25 λεπτά)**
 - ο **Βίντεο VR 3** με τον εκπαιδευτή να κάνει παύσεις για εξηγήσεις.
3. **Ομαδική άσκηση – Προσομοίωση παραγγελίας (30 λεπτά)**

4. Ανατροφοδότηση – Αξιολόγηση από συμμαθητές (20 λεπτά)

5. Σύνοψη (5 λεπτά)

Πόροι: Εξοπλισμός VR/προβολέας, έντυπα παραγγελιών.

Αξιολόγηση: Οι μαθητές πραγματοποιούν τη διαδικασία με ακρίβεια 80%.

Επίπεδο A2 - Επίπεδο μέτριας γνώσης (Χρήστης Προ-Ενδιάμεσου Επιπέδου)

Συνεδρία 17 – Αναφορές αποθεμάτων

Σύνδεση με το CERF: A2 – Μπορεί να συντάξει μια απλή αναφορά αποθέματος περιγράφοντας τις ποσότητες και τις ελλείψεις.

Στόχοι:

- Παρακολούθηση και καταγραφή των επιπέδων αποθεμάτων.
- Σύνταξη απλών αναφορών αποθεμάτων με φράσεις που εκφράζουν επάρκεια/ανεπάρκεια.

Λεπτομερές σχέδιο δραστηριότητας (90 λεπτά):

1. **Εισαγωγή – Ανακεφαλαίωση καταμέτρησης αποθεμάτων (10 λεπτά)**
 - Οι μαθητές ονομάζουν τα είδη και τις ποσότητες από μνήμης.
2. **Παρουσίαση – Λεξιλόγιο αναφοράς (20 λεπτά)**
 - έλλειψη, αρκετό, ανεπαρκές, αποθέματα.
3. **Καθοδηγούμενη εξάσκηση – Συμπλήρωση προτύπου (15 λεπτά)**
 - Οι μαθητές συμπληρώνουν τις σχεδόν έτοιμες αναφορές αποθεμάτων.
4. **Πρακτική άσκηση – Προσομοίωση αποθέματος (25 λεπτά)**
 - Μικρές ομάδες ελέγχουν εικονικά ράφια και συντάσσουν εκθέσεις/αναφορές.
5. **Αξιολόγηση από τους συμμαθητές – Ανταλλαγή εκθέσεων (15 λεπτά)**
 - Οι μαθητές ανταλλάσσουν εκθέσεις και ελέγχουν ο ένας τη δουλειά του άλλου.
6. **Σύνοψη (5 λεπτά)**
 - Ο εκπαιδευτής επισημαίνει τα καλύτερα παραδείγματα.

Πόροι: Πρότυπα εκθέσεων, πίνακες σημειώσεων, βοηθήματα.

Αξιολόγηση: Σύνταξη έκθεσης με ακρίβεια 80%.

Συνεδρία 18 – Επικοινωνία με προμηθευτές

Σύνδεση με το CERF: A2 – Μπορεί να κάνει και να επιβεβαιώνει παραγγελίες αποθεμάτων με προμηθευτές.

Στόχοι:

- Ικανότητα για τηλεφωνικές κλήσεις ή email με προμηθευτές.
- Επιβεβαίωση και αποσαφήνιση παραγγελιών με ευγένεια.

Λεπτομερές σχέδιο δραστηριότητας (90 λεπτά):

1. **Εισαγωγή – Παιχνίδι «Τι λείπει;» (10 λεπτά)**
2. **Παρουσίαση – Φράσεις προμηθευτών (20 λεπτά)**
 - «Μπορείτε να επιβεβαιώσετε την παραγγελία;» / «Η παράδοση έχει καθυστερήσει.»
3. **Ακρόαση – Ηχητικό αρχείο τηλεφωνικής κλήσης προμηθευτή (15 λεπτά)**
4. **Διαδραστικό παιχνίδι σε ζευγάρια – Συνομιλίες με προμηθευτές (25 λεπτά)**
5. **Μελέτη σεναρίου – Καθυστερημένη παράδοση (15 λεπτά)**
 - Οι ομάδες προτείνουν λύσεις.
6. **Σύνοψη (5 λεπτά)**

Πόροι: Κάρτες διαλόγου, αρχείο ήχου, φύλλο μελέτης σεναρίου.

Αξιολόγηση: Παιχνίδι ρόλων με τηλεφωνική κλήση προμηθευτή με 80% ορθότητα.

Συνεδρία 19 – Διαχείριση προβλημάτων αποθεμάτων

Σύνδεση με το CERF: A2 – Μπορεί να περιγράψει και να αναφέρει κατεστραμμένα ή ληγμένα αποθέματα.

Στόχοι

- Προσδιορισμός προβλημάτων με τα αποθέματα.
- Αναφορά προβλημάτων σε έναν προϊστάμενο.

Λεπτομερές σχέδιο δραστηριότητας (90 λεπτά):

1. **Εισαγωγή – Εικόνες προβλημάτων (10 λεπτά)**
 - Οι μαθητές αναγνωρίζουν το πρόβλημα (κατεστραμμένο, ληγμένο, χαμένο).
2. **Παρουσίαση – Λεξιλόγιο προβλημάτων (20 λεπτά)**
 - κατεστραμμένο, ληγμένο, σπασμένο, χαμένο, καθυστερημένο.

3. Καθοδηγούμενη εξάσκηση – Φύλλο εργασίας «Εντόπισε το πρόβλημα» (15 λεπτά)
4. Διαδραστικό παιχνίδι σε ζευγάρια – Αναφορά στον προϊστάμενο (25 λεπτά)
5. Ανατροφοδότηση – Μοντέλα εκπαιδευτή (15 λεπτά)
6. Σύνοψη (5 λεπτά)

Πόροι: Κάρτες με φωτογραφίες προβλημάτων, φύλλα εργασίας.
Αξιολόγηση: Αναφορά 3 προβλημάτων αποθεμάτων με ακρίβεια.

Συνεδρία 20 – Επιστροφές και αντικαταστάσεις

Σύνδεση CEFER: A2 – Μπορεί να εξηγήσει προβλήματα και να κανονίσει αντικαταστάσεις.

Στόχοι:

- Χειρισμός λανθασμένων ή κατεστραμμένων επιστροφών παραγγελιών.
- Ζητήστε αντικαταστάσεις με ευγενικό τρόπο.

Λεπτομερές σχέδιο δραστηριότητας (90 λεπτά):

1. Εισαγωγή – Γρήγορο κουίζ (10 λεπτά)
2. Παρουσίαση – Φράσεις επιστροφής (20 λεπτά)
 - ο «Αυτό το κουτί είναι λάθος.» / «Θα το αντικαταστήσουμε.»
3. Καθοδηγούμενη εξάσκηση – Συμπλήρωση προτάσεων (15 λεπτά)
4. Ομαδική μελέτη σεναρίου – Λάθος παράδοση (25 λεπτά)
5. Παιχνίδι ρόλων – Αίτημα αντικατάστασης (15 λεπτά)
6. Σύνοψη (5 λεπτά)

Πόροι: Κάρτες μελέτης σεναρίου, φύλλα εργασίας.
Αξιολόγηση: Σωστή επεξήγηση και αίτημα αντικατάστασης σε 2/3 σεναρία.

Συνεδρία 21 – Συναντήσεις στο αποθηκευτικό χώρο

Σύνδεση με το CERF: A2 – Μπορεί να συμμετάσχει σε μια σύντομη συνάντηση στο χώρο εργασίας.

Στόχοι

- Να κατανοεί και να συμβάλλει στις συναντήσεις.
- Να μοιράζεται βασικές πληροφορίες σχετικά με το απόθεμα με τους συναδέλφους σας.

Λεπτομερές πρόγραμμα δραστηριοτήτων (90 λεπτά):

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

1. **Εισαγωγή – Λεξιλόγιο της συνάντησης (10 λεπτά)**
 - ο ατζέντα, συζήτηση, σχέδιο, εργασία.
2. **Παρουσίαση – Δομή της συνάντησης (20 λεπτά)**
3. **Καθοδηγούμενη πρακτική άσκηση – Φύλλο εργασίας για την ημερήσια διάταξη της συνάντησης (15 λεπτά)**
4. **Ομαδικό παιχνίδι ρόλων – Μίνι συνάντηση (30 λεπτά)**
 - ο Κάθε μαθητής δίνει 1 ενημέρωση.
5. **Ανατροφοδότηση – Σχόλια από τους συμμαθητές (10 λεπτά)**
6. **Σύνοψη (5 λεπτά)**

Πόροι: Φύλλα ημερήσιας διάταξης, κάρτες ρόλων.
Αξιολόγηση: Συνεισφορά 2+ ιδεών στη συνάντηση.

Συνεδρία 22 – Ψηφιακά συστήματα απογραφής

Σύνδεση με το CERF: A2 – Μπορεί να ενημερώνει ψηφιακά το απόθεμα με καθοδήγηση.

Στόχοι:

- Εισαγωγή δεδομένων σε ψηφιακή φόρμα.
- Χρήση φράσεις για την ενημέρωση των αρχείων.

Λεπτομερές σχέδιο δραστηριότητας (90 λεπτά):

1. **Εισαγωγή – Παιχνίδι QR Code (10 λεπτά)**
2. **Παρουσίαση – Ψηφιακό λεξιλόγιο (20 λεπτά)**
 - ο σάρωση, ενημέρωση, σύστημα, κωδικός.
3. **Καθοδηγούμενη πρακτική άσκηση – Συμπλήρωση προτύπου ψηφιακού συστήματος αναφοράς (15 λεπτά)**
4. **Πρακτική άσκηση – Σάρωση γραμμωτού κώδικα (barcode) (25 λεπτά)**
5. **Πρακτική με συμμαθητές – Ενημέρωση 5 καταχωρήσεων (15 λεπτά)**
6. **Σύνοψη (5 λεπτά)**

Πόροι: Φορητός υπολογιστής/τάμπλετ, ετικέτες γραμμωτού κώδικα (barcode), πρότυπα έντυπα.
Αξιολόγηση: Ενημέρωση 4/5 καταχωρήσεων σωστά.

Συνεδρία 23 – Ανασκόπηση του παιχνιδιού ρόλων: Έλεγχος αποθεμάτων και αναφορά
Σύνδεση με το CEFR: A2 – Μπορεί να συνδυάσει την καταμέτρηση, την αναφορά και την επίλυση προβλημάτων.

Στόχοι:

- Συνδυασμός πολλαπλών δεξιοτήτων A2 σε μία εργασία.
- Παράδοση αναφορών αποθεμάτων σε συναδέλφους.

Λεπτομερές σχέδιο δραστηριότητας (90 λεπτά):

1. Εισαγωγή – Γρήγορη ανακεφαλαίωση (10 λεπτά)
2. Ομαδική εργασία – Έλεγχος αποθήκης (40 λεπτά)
3. Παρουσίαση αναφοράς (20 λεπτά)
4. Αξιολόγηση από τους συμμαθητές (15 λεπτά)
5. Σύνοψη (5 λεπτά)

Πόροι: Προσομοιωμένη αποθήκη, φύλλα αναφοράς.
Αξιολόγηση: Παράδοση έκθεσης με ακρίβεια 85%.

Συνεδρία 24 – Πρακτική εικονικής πραγματικότητας VR: Αντιμετώπιση ενός προβλήματος
Σύνδεση με το CERF: A2 – Μπορεί να ανταποκριθεί σε προβλήματα στο χώρο εργασίας χρησιμοποιώντας με ευγένεια την γλώσσα.

Στόχοι

- Παρακολούθηση και κατανόηση σεναρίων προβλημάτων αποθήκης σε VR.
- Εξάσκηση αντιμετώπισης προβλημάτων σε παιχνίδι ρόλων.

Λεπτομερές σχέδιο δραστηριότητας (90 λεπτά):

1. Εισαγωγή – Επανάληψη λεξιλογίου προβλημάτων (10 λεπτά)
2. Προβολή VR – Αντιμετώπιση ενός προβλήματος (25 λεπτά)
 - Βίντεο VR4 με παύσεις από τον εκπαιδευτή για εξηγήσεις.
3. Καθοδηγούμενη συζήτηση (15 λεπτά)
 - Οι μαθητές περιγράφουν τα προβλήματα που έχουν παρατηρήσει.
4. Παιχνίδι ρόλων σε ζευγάρια – Επίλυση προβλημάτων (30 λεπτά)
5. Σύνοψη (10 λεπτά)

Πόροι: VR εξοπλισμός/προβολέας, κάρτες προβλημάτων.
Αξιολόγηση: Επίλυση 2/3 προβλημάτων VR σωστά.

Επίπεδο B1 Επίπεδο καλής γνώσης (Χρήστης Καλού Επιπέδου- Ανεξάρτητοι Χρήστες)

Συνεδρία 25 – Επίλυση προβλημάτων στη διαχείριση αποθεμάτων

Σύνδεση με το CERF: B1 – Μπορεί να εξηγήσει και να επιλύσει αποκλίσεις αποθεμάτων.

Στόχοι:

- Προσδιορισμός και επεξήγηση των αποκλίσεων αποθεμάτων.
- Πρόταση λύσεων χρησιμοποιώντας τις κατάλληλες φράσεις.

Λεπτομερές σχέδιο δραστηριότητας (90 λεπτά):

1. **Εισαγωγή – Κουίζ «Τι δεν πάει καλά;» (10 λεπτά)**
 - Οι μαθητές αναγνωρίζουν τα προβλήματα από φωτογραφίες (ελλείποντα είδη, υπερβολικά αποθέματα).
2. **Παρουσίαση – Λεξιλόγιο επίλυσης προβλημάτων (20 λεπτά)**
 - έλλειψη, υπερβολικά αποθέματα, αποδοτικότητα, επείγον, λύση.
3. **Καθοδηγούμενη εξάσκηση – Αντιστοίχιση σεναρίων (15 λεπτά)**
 - Οι μαθητές αντιστοιχίζουν το πρόβλημα με την πιθανή λύση.
4. **Ομαδική μελέτη σεναρίου (25 λεπτά)**
 - Οι ομάδες επιλύουν 3 προβλήματα και παρουσιάζουν τις λύσεις.
5. **Σύνοψη (20 λεπτά)**
 - Η τάξη συγκρίνει τις λύσεις.

Πόροι: Κάρτες σεναρίων, φωτογραφίες, φύλλα εργασίας.
Αξιολόγηση: Προτείνετε τη σωστή λύση σε 3/4 περιπτώσεις.

Συνεδρία 26 – Σενάρια έκτακτης ανάγκης

Σύνδεση με το CERF: B1 – Μπορεί να ανταποκριθεί σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης με σαφείς οδηγίες.

Στόχοι

- Αντιμετώπιση καταστάσεων έκτακτης ανάγκης στο χώρο εργασίας (διαρροή, ατύχημα, πυρκαγιά).
- Δώστε σαφείς και ευγενικές οδηγίες υπό πίεση.

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Λεπτομερές σχέδιο δραστηριότητας (90 λεπτά):

1. **Εισαγωγή – Κουίζ με σύμβολα έκτακτης ανάγκης (10 λεπτά)**
2. **Παρουσίαση – Λεξιλόγιο έκτακτης ανάγκης (20 λεπτά)**
 - ο διαρροή, ατύχημα, τραυματισμός, πυρκαγιά, εκκένωση.
3. **Καθοδηγούμενη πρακτική άσκηση – Διαγράμματα ροής έκτακτης ανάγκης (15 λεπτά)**
4. **Ασκήσεις προσομοίωσης (30 λεπτά)**
 - ο Οι ομάδες εξασκούνται στην αντιμετώπιση καταστάσεων έκτακτης ανάγκης.
5. **Σύνοψη (15 λεπτά)**
 - ο Οι μαθητές μοιράζονται μια φράση έκτακτης ανάγκης.

Πόροι: Αφίσες, διαγράμματα ροής, βοηθήματα (νερό, κουτιά).
Αξιολόγηση: Σωστή απάντηση σε 2/3 ασκήσεις.

Συνεδρία 27 – Διαχείριση χρόνου και ιεράρχηση προτεραιοτήτων

Σύνδεση με το CERF: B1 – Μπορεί να ιεραρχήσει εργασίες και να εξηγήσει τις επιλογές του.

Στόχοι:

- Αποφασίστε ποια από τα καθήκοντα είναι επείγοντα.
- Εξηγήστε τους λόγους για την ιεράρχηση των καθηκόντων.

Λεπτομερές σχέδιο δραστηριότητας (90 λεπτά):

1. **Εισαγωγή – Παιχνίδι ταξινόμησης εργασιών (10 λεπτά)**
2. **Παρουσίαση – Λεξιλόγιο σχετικά με το χρόνο (20 λεπτά)**
 - ο επείγον, προτεραιότητα, προθεσμία, πολλαπλές εργασίες.
3. **Καθοδηγούμενη πρακτική άσκηση – Άσκηση κατάταξης (15 λεπτά)**
 - ο Οι μαθητές ταξινομούν τις εργασίες κατά σειρά επείγοντος.
4. **Προσομοίωση – Πολυάσχολη βάρδια (30 λεπτά)**
 - ο Οι μαθητές χειρίζονται πολλαπλά αιτήματα σε περιορισμένο χρόνο.
5. **Σύνοψη (15 λεπτά)**
 - ο Ο εκπαιδευτής δίνει ανατροφοδότηση σχετικά με τις προτεραιότητες.

Πόροι: Κάρτες εργασιών, χρονόμετρα, φύλλα εργασίας.
Αξιολόγηση: Σωστή ιεράρχηση προτεραιοτήτων στο 80% των περιπτώσεων.

Συνεδρία 28 – Βελτιώσεις στην αποδοτικότητα

Σύνδεση με το CERF: B1 – Μπορεί να προτείνει βελτιώσεις στο χώρο εργασίας.

Στόχοι:

- Προσδιορισμός των ανεπαρκειών στις πρακτικές της αποθήκης.
- Πρόταση βελτιώσεων με ευγενικό τρόπο.

Λεπτομερές σχέδιο δραστηριότητας (90 λεπτά):

1. **Εισαγωγή – Φωτογραφίες «Εντοπίστε την αναποτελεσματικότητα» (10 λεπτά)**
2. **Παρουσίαση – Λεξιλόγιο αποδοτικότητας (20 λεπτά)**
 - ο καθυστέρηση, βελτίωση, διαδικασία, εξορθολογισμός.
3. **Ομαδική Καταγραφή Ιδεών(Brainstorming) (15 λεπτά)**
 - ο Οι ομάδες καταγράφουν τις συνήθεις καθυστερήσεις στην αποθήκη.
4. **Εργαστήριο βελτίωσης (30 λεπτά)**
 - ο Οι ομάδες προτείνουν και παρουσιάζουν 2 λύσεις.
5. **Σύνοψη (15 λεπτά)**
 - ο Η τάξη ψηφίζει για την καλύτερη βελτίωση.

Πόροι: Φωτογραφίες, flipchart/μαρκαδόροι.

Αξιολόγηση: Προτείνετε 2+ βελτιώσεις με αιτιολογία.

Συνεδρία 29 – Ηγεσία στη διαχείριση αποθεμάτων

Σύνδεση με το CERF: B1 – Μπορεί να δίνει οδηγίες και να εποπτεύει εργασίες.

Στόχοι:

- Να καθοδηγεί τους συναδέλφους σε εργασίες αποθήκης.
- Χρησιμοποιήστε ευγενική αλλά σαφή γλώσσα.

Λεπτομερές σχέδιο δραστηριότητας (90 λεπτά):

1. **Εισαγωγή – Καταγραφή ιδεών (brainstorming) για την ηγεσία (10 λεπτά)**
2. **Παρουσίαση – Λεξιλόγιο ηγεσίας (20 λεπτά)**
 - ο αναθέτω, εποπτεύω, ελέγχω, ηγούμαι, ομάδα.

3. **Καθοδηγούμενη πρακτική άσκηση – Άσκηση οδηγιών (15 λεπτά)**

- Οι μαθητές εξασκούνται στο να δίνουν σύντομες εντολές με ευγενικό τρόπο.

4. **Ομαδική εργασία – Προσομοίωση αποθήκης (30 λεπτά)**

- Ένας μαθητής αναλαμβάνει τον ρόλο του αρχηγού της ομάδας, ενώ οι άλλοι αναλαμβάνουν τον ρόλο των εργαζομένων.

5. **Σύνοψη (15 λεπτά)**

- Ανατροφοδότηση από τους συμμαθητές σχετικά με το στυλ ηγεσίας.

Πόροι: Βοηθήματα, λίστες ελέγχου, κάρτες ρόλων.
Αξιολόγηση: Δώστε 3+ σαφείς οδηγίες κατά τη διάρκεια της προσομοίωσης.

Συνεδρία 30 – Προβλήματα προμηθευτών και πελατών

Σύνδεση με το CERF: B1 – Μπορεί να διαχειριστεί παράπονα πελατών και προμηθευτών.

Στόχοι:

- Χειρισμός 3 τύπων παραπόνων.
- Ζητήστε συγγνώμη και προσφέρετε λύσεις με ευγένεια.

Λεπτομερές σχέδιο δραστηριότητας (90 λεπτά):

1. **Εισαγωγή – «Τι θα λέγατε;» (10 λεπτά)**

2. **Παρουσίαση – Φράσεις παραπόνων (20 λεπτά)**

- «Συγγνώμη, θα το διορθώσω.» / «Θα το ελέγξουμε αμέσως.»

3. **Καθοδηγούμενη εξάσκηση – Κάρτες διαλόγου (15 λεπτά)**

4. **Παιχνίδι ρόλων – Σενάρια παραπόνων (30 λεπτά)**

- Καθυστερημένη παράδοση, σπασμένο κουτί, λάθος παραγγελία.

5. **Σύνοψη (15 λεπτά)**

- Ομαδική ανάλυση σχετικά με την ευγένεια.

Πόροι: Κάρτες διαλόγου, σενάρια ρόλων.
Αξιολόγηση: Χειριστείτε σωστά 3 σενάρια παραπόνων.

Συνεδρία 31 – Τελική προσομοίωση αποθήκης (ατομικές αξιολογήσεις)

Σύνδεση με το CERF: B1 – Μπορεί να ολοκληρώνει ανεξάρτητα εργασίες αποθήκης σε ρεαλιστικά χρονικά πλαίσια.

Στόχοι:

- Να επιδείξει άριστη γνώση της επικοινωνίας και των διαδικασιών αποθήκης.
- Να ολοκληρώσει εργασίες χωρίς υποδείξεις, υπό πίεση χρόνου.

Λεπτομερές σχέδιο δραστηριότητας (90 λεπτά):

1. **Εισαγωγή – Ανακεφαλαίωση των «10 κορυφαίων φράσεων» (10 λεπτά)**
2. **Ατομικές αξιολογήσεις (65 λεπτά)**
 - Κάθε μαθητής ολοκληρώνει 3 τυχαίες εργασίες: έλεγχος παράδοσης, αναφορά αποθεμάτων, επίλυση προβλημάτων.
3. **Παρατήρηση από τους συμμαθητές (15 λεπτά)**
 - Οι μαθητές κρατούν σημειώσεις για την απόδοση των συμμαθητών τους.

Πόροι: Τράπεζα σεναρίων, έντυπα αξιολόγησης, βοηθήματα.

Αξιολόγηση: Βαθμολογία με βάση την ακρίβεια, την ευγένεια και την αποτελεσματικότητα.

Συνεδρία 32 – Εργαστήριο αναστοχασμού και ανατροφοδότησης

Σύνδεση με το CERF: B1 – Μπορεί να αναστοχαστεί τη μάθηση και να θέσει στόχους.

Στόχοι:

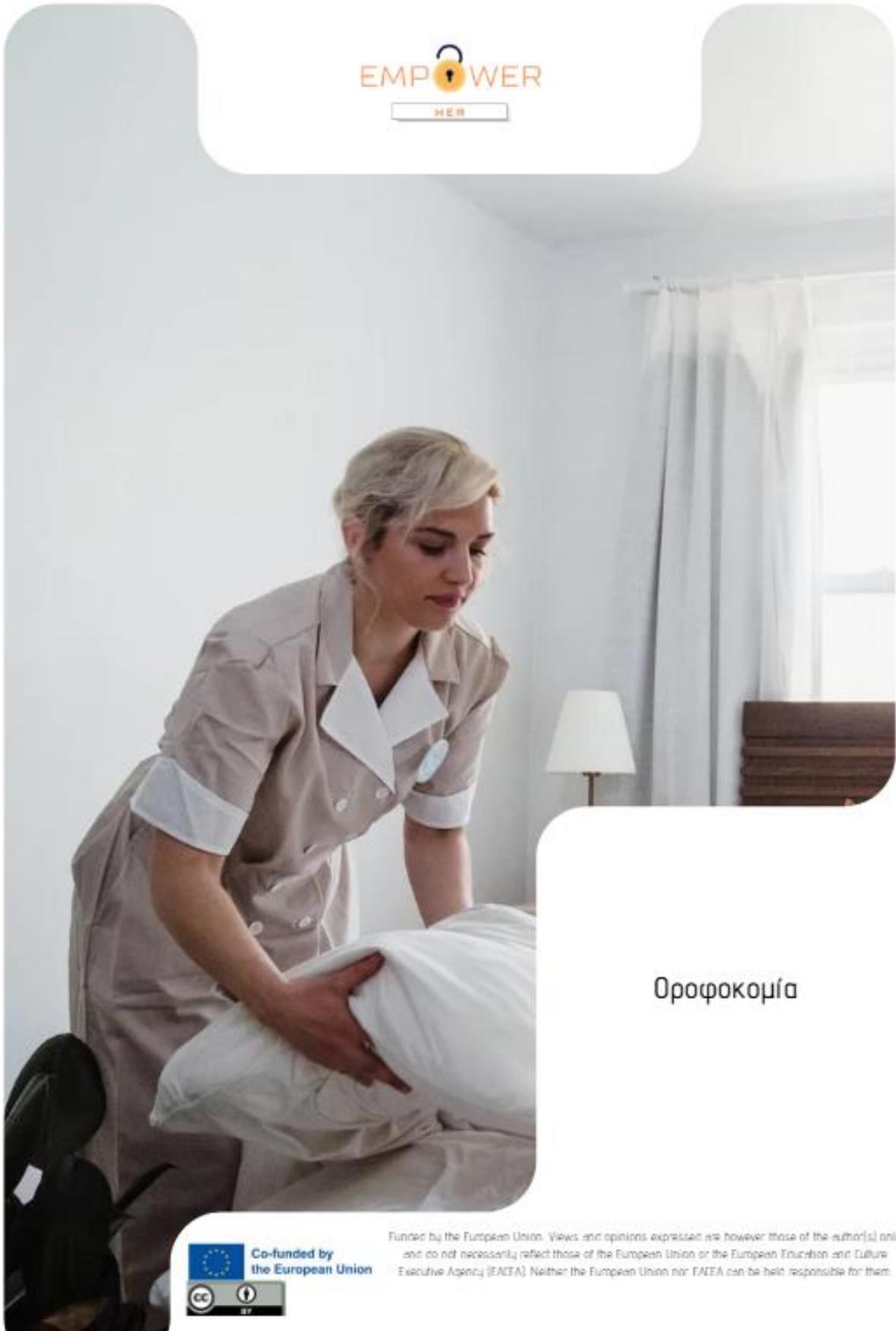
- Ανασκόπηση της προσωπικής προόδου και των επιτευγμάτων.
- Ανταλλαγή ανατροφοδότησης και πρόταση μελλοντικών στόχων.

Λεπτομερές σχέδιο δραστηριότητας (90 λεπτά):

1. **Εισαγωγή – Ερώτηση αναστοχασμού (10 λεπτά)**
 - «Ποιο ήταν το πιο χρήσιμο πράγμα που μάθατε;»
2. **Προσωπική αναστοχαστική καταγραφή δυνάμεων και πεδίων που δέχονται βελτίωση (20 λεπτά)**
 - Οι μαθητές γράφουν 1 δύναμη + 1 στόχο βελτίωσης.
3. **Ανταλλαγή απόψεων σε ζευγάρια (20 λεπτά)**
4. **Ομαδική συζήτηση – Σημαντικά σημεία του μαθήματος (20 λεπτά)**
5. **Ανατροφοδότηση από τον εκπαιδευτή (15 λεπτά)**
6. **Σύνοψη (5 λεπτά)**
 - Πιστοποιητικά ή άτυπη αναγνώριση.

Πόροι: Φύλλα αναστοχασμού, στυλό.

Αξιολόγηση: Συμπλήρωση φύλλου αναστοχασμού και ανταλλαγή 1 ιδέας.



Οροφοκομία

3. Πρόγραμμα Εκπαίδευσης στην Οροφοκομία

Το πρόγραμμα κατάρτισης προσωπικού οροφοκομίας έχει σχεδιαστεί για να εξοπλίσει τους μαθητές με τις απαραίτητες γλωσσικές δεξιότητες, τις ικανότητες επικοινωνίας στο χώρο εργασίας και το τεχνικό λεξιλόγιο που απαιτείται για την άσκηση επαγγελματικών καθηκόντων οροφοκομίας. Το μάθημα ακολουθεί μια δομημένη πρόοδο από το επίπεδο A0 έως το επίπεδο B1, εξασφαλίζοντας ότι οι μαθητές εξελίσσονται από αρχάριους σε χρήστες με αυτοπεποίθηση, οι οποίοι μπορούν να εκτελούν αποτελεσματικά καθήκοντα οροφοκομίας, να επικοινωνούν με τους επισκέπτες και τους προϊσταμένους τους και να τηρούν τα πρότυπα ασφάλειας στο χώρο εργασίας.

Επίπεδα που πρέπει να επιτευχθούν

Το πρόγραμμα σπουδών είναι δομημένο σε τέσσερα επίπεδα (A0 έως B1), το καθένα από τα οποία βασίζεται προοδευτικά στο προηγούμενο.

Επίπεδο	Βασικός στόχος μαθήματος	Μετρήσιμοι στόχοι
A	Αναγνώριση εργαλείων καθαρισμού, κατανόηση απλών εντολών, βασικές αρχές ασφάλειας στο χώρο εργασίας.	Αναγνώριση 10+ εργαλείων καθαρισμού, εκτέλεση 5+ βασικών εντολών καθαρισμού, αναγνώριση 3+ σημείων ασφάλειας στο χώρο εργασίας.
A	Ακολουθία διαδικασιών καθαρισμού, διαχείριση αιτημάτων επισκεπτών, πρακτικές υγιεινής.	Ακολουθήστε μια ρουτίνα καθαρισμού 5 βημάτων, ανταποκριθείτε σε 3+ αιτήματα των επισκεπτών, επιδείξτε το σωστό πλύσιμο και απολύμανση των χεριών.
A2	Προετοιμασία δωματίου, διαχείριση λευκών ειδών, βασική αλληλεπίδραση με τους επισκέπτες.	Προετοιμασία δωματίου επισκεπτών σε 15 λεπτά, σωστή αναδίπλωση 3+ τύπων λευκών ειδών, χαιρετισμός και εξυπηρέτηση επισκεπτών χρησιμοποιώντας 5+ κοινές φράσεις.
B1	Προχωρημένη επικοινωνία στον τομέα της οροφοκομίας, επίλυση προβλημάτων στις υπηρεσίες πελατών, συντονισμός της ομάδας.	Επίλυση 3+ παραπόνων πελατών με επαγγελματισμό, ολοκλήρωση του καθαρισμού ολόκληρου του ορόφου του ξενοδοχείου σε μία βάρδια, συντονισμός με άλλα τμήματα σε ασκήσεις ρόλων.

A0– Επίπεδο βασικής γνώσης (Χρήστης Επιπέδου Προ-A1 – Απόλυτα Αρχάριοι)

Βασικός στόχος του A0:

- Εισαγωγή του βασικού λεξιλογίου και των τομέων της κουζίνας με χρήση πραγματικών αντικειμένων και μεγάλων οπτικών βοηθημάτων.
- Εκπαίδευση σε εντολές ενός βήματος με χρήση εικονικής πραγματικότητας VR μοντελοποίησης και κινήσεων των χεριών.
- Καθιέρωση βασικών κανόνων ασφάλειας και υγιεινής και εξοικείωση με τις σημάσεις.
- Ανάπτυξη αυτοπεποίθησης μέσω βασικών καθηκόντων, επανάληψης και υποστήριξης από τους συμμαθητές.

Ο ρόλος του εκπαιδευτή(πώς να το κάνετε):

Χρησιμοποιήστε μεγάλα οπτικά βοηθήματα και πραγματικά αντικείμενα. Δείξτε → μιμηθείτε → οι μαθητές επαναλαμβάνουν/κάνουν. Δώστε οδηγίες με 5-7 λέξεις. Κάντε γρήγορες εναλλαγές ώστε όλοι να μιλούν/κινούνται κάθε ένα ή δύο λεπτά. Χρησιμοποιήστε ασκήσεις σε ζευγάρια/με τους συμμαθητές και μικρές επιτυχίες για να ενισχύσετε την κινητοποίηση.

Σημειώσεις για τον εκπαιδευτή

1. Βασικές εικόνες-λέξεις για αρχάριους (15–25 στοιχεία) - μαχαίρι, κουτάλι, πιρούνι, τηγάνι, κατσαρόλα, καπάκι, δίσκος, μπολ, ξύλα κοπής (κόκκινο/πράσινο/κίτρινο/μπλε), αποφλοιωτής, χτυπητήρι, κουτάλα, λαβίδες, φούρνος, κουζίνα, νεροχύτης, ψυγείο, καταψύκτης, κάδος, γάντια, ποδιά, δίχτυ μαλλιών. Στόχος: αντιστοίχιση ήχου-γράμματος + καθαρή άρθρωση (ο εκπαιδευτής αγγίζει το στόμα του ενώ κάνει την επίδειξη).
2. Αριθμοί και μονάδες μέτρησης που χρησιμοποιούνται την πρώτη μέρα - 1–10; ½, 1, 2; 50g/100g/1L; 5/10/15 λεπτά; διαβάστε το εικονίδιο °C και τους δείκτες του χρονομέτρου. Χρησιμοποιήστε κανάτες/κύπελλα με ανάγλυφη επιφάνεια και ζυγαριές με μεγάλα ψηφία.
3. Γνώση σημάτων ασφαλείας και υγιεινής - ΚΑΥΤΟ, ΑΙΧΜΗΡΟ, ΥΓΡΟ ΔΑΠΕΔΟ, ΠΛΕΝΕΤΕ ΤΑ ΧΕΡΙΑ, ΓΑΝΤΙΑ, ΔΙΧΤΑΚΙ ΜΑΛΛΙΩΝ; εισαγωγή της ιδέας των πινάκων με χρωματική κωδικοποίηση (κρέας/λαχανικά/ψάρι/μαγειρεμένο) με φωτογραφίες/εικονίδια.
4. Βασικές φράσεις (αφίσεις για επανάληψη από όλους τους εκπαιδευόμενους) - «Χρειάζομαι ____.» «Παρακαλώ, δώστε μου ____.» «Πού είναι ____;» «Καυτό!» «Αιχμηρό!» «Πλύντε τα χέρια σας.» «Καθαρίστε το τραπέζι.» Ενσωματώστε κλήση-απάντηση + παντομίμα.
5. Συνεργατικά ζευγάρια εκμάθησης - Οι νέοι μαθητές A0 γίνονται δυάδα με έναν ελαφρώς πιο προχωρημένο συμμαθητή (A0+ ή A1) για κάθε εργασία: ο συμμαθητής βαθμολογεί, δίνει παραδείγματα και επιβεβαιώνει.

6. Εκπαίδευση με ευαισθησία στο τραύμα- προβλέψιμη ρουτίνα, δυνατότητα εξάιρεσης από δυνατούς θορύβους/VR στην πρώτη προσπάθεια, σαφή όρια, θετική μικρο-ανατροφοδότηση. (Συμβατή με την παιδαγωγική EmpowerHer και το πιλοτικό πλαίσιο PR2.)

Μαθησιακά αποτελέσματα (Α0)

Μέχρι το τέλος του Α0, κάθε μαθητής μπορεί:

- Να ονομάσει 10-15 εργαλεία/σημεία του χώρου με τη βοήθεια εικόνων.
- Να ακολουθήσει 5+ εντολές ενός βήματος (πλύνε τα χέρια / δείξε το νεροχύτη / πάρε το κουτάλι / άνοιξε το ψυγείο / φόρεσε γάντια).
- Να αναγνωρίζει 5+ εικονίδια ασφάλειας και υγιεινής και να λέει μια προειδοποίηση 1-2 λέξεων («καυτό», «αιχμηρό», «υγρό δάπεδο»).
- Να τοποθετήσει 6-8 ετικέτες σωστά σε ένα εικονικό χάρτη/χώρο κουζίνας.

Ασκήσεις

1) Ακούστε, διαβάστε και επαναλάβετε (εργαλεία κουζίνας / είδη καθαρισμού)

Εργασία: ονομάστε τα αντικείμενα μετά την επίδειξη του εκπαιδευτή.

Στόχοι: συνειδητοποίηση ήχου-γράμματος, αναγνώριση και απομνημόνευση λέξεων σχετικών με τον ρόλο.

Στόχος (χρησιμοποιήστε εικόνες/πραγματικά αντικείμενα)

κουτάλι, κουτάλα, χτυπητήρι, αποφλοιωτής, λαβίδες, δίσκος, μπολ, τηγάνι, κατσαρόλα, καπάκι, ξύλα κοπής (κόκκινα/πράσινα/κίτρινα/μπλε), σφουγγάρι, πανί, υγρό πιάτων, απολυμαντικό κατάλληλο για τρόφιμα, γάντια, ποδιά, δίχτυ μαλλιών, κάδος, σφουγγαρίστρα, σκούπα, νεροχύτης, φούρνος, ψυγείο, καταψύκτης.

Υλικά: μεγάλες κάρτες με εικόνες/πραγματικά αντικείμενα (ένα ανά αντικείμενο). Π.χ.: κάλυμμα κρεβατιού, κουβέρτα, σκούπα, κουβάς, χαλί, σπρέι καθαρισμού, πανί, κουρτίνες, απορρυπαντικό, ξεσκονόπανο, φαράσι, πάτωμα, αποθήκευση τροφίμων, έπιπλα, γάντια (μίας χρήσης), σαπούνι χεριών, ρούχα, μάσκα, καθρέφτης, σφουγγαρίστρα, ανταλλακτικά σφουγγαρίστρας, ρολό χαρτιού κουζίνας, μαξιλαροθήκη, δωμάτιο, σαμπουάν, σφουγγάρι, σεντόνια, βούρτσα τουαλέτας, χαρτί υγείας, πετσέτα, σακούλα σκουπιδιών, κάδος σκουπιδιών, ηλεκτρική σκούπα, παράθυρο

Food Storage



Mop Refills



Mop



Handsoap (2)



Toilet Brush



Paper towel roll



Disposable gloves



Mask



<https://rdomaha.org/host-a-cleaning-supply-drive/>

Διαδικασία: ο εκπαιδευτής δείχνει την εικόνα/το πραγματικό αντικείμενο → προφέρει τη λέξη καθαρά → οι μαθητές την επαναλαμβάνουν όλοι μαζί, και μετά ο καθένας ξεχωριστά (2-3 αντικείμενα ο καθένας).

Γρήγορος έλεγχος: κάθε μαθητής ονομάζει σωστά 5 αντικείμενα (με τη βοήθεια της εικόνας).

2) Αντιστοίχιση καρτών / Αντιστοίχιση εικόνας-λέξης

Εργασία: αντιστοίχιση εικόνων με γραπτές λέξεις.

Στόχος: ενίσχυση της αναγνώρισης του λεξιλογίου από την άσκηση #1. Χρησιμοποιήστε ακριβώς το ίδιο σετ καρτών.

Διαδικασία: απλώστε τις κάρτες, οι μαθητές ταιριάζουν τα ζευγάρια, ο δάσκαλος ελέγχει την προφορά.

Αξιολόγηση: 12/16 αντιστοιχίσεις = επιτυχία για το Α0.

3) Μνήμη (παιγνίδι ζευγαριών)

Εργασία: βρείτε τα ζευγάρια εικόνων-λέξεων που ταιριάζουν.

Στόχος: επανάληψη και απομνημόνευση λεξιλογίου μέσω του παιχνιδιού.

Υλικά: το ίδιο πακέτο με τις ασκήσεις #1 και #2.

Διαδικασία: οι κάρτες είναι κλειστές και γυρισμένες ανάποδα, οι μαθητές αναποδογυρίζουν δύο, κρατούν το ζευγάρι αν ταιριάζουν, κερδίζει όποιος έχει τα περισσότερα ζεύγη.

4) Ταξινόμηση! (Ταξινόμηση με βάση τη λογική)

Εργασία: ομαδοποιήστε τα αντικείμενα ανά χρήση/ζώνη/ασφάλεια.

Στόχος: κατανόηση της σημασίας και της σωστής χρήσης των λέξεων.

Προτεινόμενες ομάδες (ενθαρρύνονται οι πολλαπλές σωστές απαντήσεις):

- Εργαλεία προετοιμασίας: μαχαίρι* (μόνο εικόνα), αποφλοιωτής, χτυπητήρι, λαβίδες, ξύλα κοπής.
- Υγρός καθαρισμός: σφουγγάρι, πανί, απορρυπαντικό πιάτων, απολυμαντικό, γάντια.
- Στεγνός καθαρισμός: σκούπα, φαράσι, σφουγγαρίστρα (στεγνή κεφαλή), χαρτοπετσέτες.
- Συσκευές/χώροι: φούρνος, νεροχύτης, ψυγείο, καταψύκτης, τραπέζι προετοιμασίας.
- Απορρίμματα: σακούλα σκουπιδιών, κάδος.

Αξιολόγηση: οι μαθητές εξηγούν 3 ομάδες με μία λέξη η καθεμία (π.χ. «υγρό», «προετοιμασία», «κρύο»).

5) «Πού είναι το σωστό μέρος...;» (Ρουτίνα καθαρισμού & προθέσεις)

Εργασία: επιλέξτε την σωστή κάρτα θέσης για κάθε αντικείμενο.

Στόχοι: εξάσκηση λεξιλογίου + μέσα/πάνω/κάτω/δίπλα, ανάπτυξη συνηθειών τακτοποίησης.

Υλικά: κάρτες αντικειμένων από την άσκηση #1; κάρτες θέσης: στο ψυγείο, στον καταψύκτη, στο ντουλάπι, στο τραπέζι προετοιμασίας, στο νεροχύτη, στον κάδο απορριμμάτων, στο δωμάτιο/αποθήκη καθαρισμού, στη σόμπα, στο ράφι.

Διαδικασία: ο εκπαιδευτής δείχνει «πετσέτα/δίσκο/απολυμαντικό» → οι μαθητές επιλέγουν την σωστή κάρτα θέσης (π.χ. «στο δωμάτιο καθαρισμού», «στο ράφι», «στο νεροχύτη»). Συζητήστε τις πολλαπλές έγκυρες απαντήσεις, όταν είναι κατάλληλο.

Π.χ.:

Ο εκπαιδευτής παίρνει την κάρτα, όπου είναι γραμμένο «πετσέτα» ή όπου υπάρχει μια εικόνα αυτού του αντικειμένου. Ο εκπαιδευτής δείχνει την κάρτα στους μαθητές και ρωτά: «Πού είναι η σωστή θέση για τις (καθαρές) πετσέτες;»

Ο μαθητής εξετάζει διάφορες επιλογές απαντήσεων στις κάρτες και επιλέγει την κατάλληλη απάντηση: «Στο μάνιο!»

Πρέπει να ληφθεί υπόψη ότι μερικές φορές είναι δυνατοί πολλοί συνδυασμοί, οπότε σε αυτή την περίπτωση μπορεί να συζητηθεί με τους μαθητές. Σε περίπτωση που οι μαθητές δεν γνωρίζουν καθόλου την απάντηση, ο εκπαιδευτής μπορεί να προτείνει δύο εναλλακτικές απαντήσεις, από τις οποίες η μία είναι σωστή, για να βοηθήσει τους μαθητές να βρουν την κατάλληλη απάντηση.

Πιθανές επιλογές, π.χ.:

κάλυμμα κρεβατιού, κουβέρτα, μαξιλαροθήκη, σεντόνια – στην κρεβατοκάμαρα
σκούπα, φαράσι, κουβάς – στην αποθήκη

χαλί – στο πάτωμα

σπρέι καθαρισμού, απορρυπαντικό – στο δωμάτιο καθαριότητας

φλιτζάνια, κούπες, πιάτα – στην κουζίνα

σφουγγαρίστρα, πανί, σφουγγαρίστρα, σφουγγάρι – στο δωμάτιο καθαρισμού

σακάκια – στο συρτάρι

πλυντήριο – στο δωμάτιο πλυντηρίου

σαμπουάν, χαρτί υγείας, πετσέτες – στο μπάνιο

σακούλα σκουπιδιών – στον κάδο σκουπιδιών

ηλεκτρική σκούπα – στο δωμάτιο αποθήκευσης ειδών καθαριότητας

Αξιολόγηση: 8 σωστές τοποθετήσεις ανά μαθητή σε όλη τη δραστηριότητα.

6) Απλές (αυτο-)οδηγίες (εγώ/εσύ + φέρνω/βάζω)

Εργασία: σχηματίστε σύντομες προτάσεις για να μετακινήσετε τα αντικείμενα στις σωστές ζώνες/τοποθεσίες.

Στόχοι: αντωνυμίες («εγώ/εσύ»), βασική δομή προτάσεων, καθημερινή γλώσσα.

Υλικά: ίδιες κάρτες αντικειμένων/τοποθεσιών, κάρτες ρημάτων «φέρνω/βάζω/αποθηκεύω/πετάω».

Διαδικασία: Αν όλες οι κάρτες έχουν ταξινομηθεί, είναι δυνατό να σχηματιστούν σύντομες προτάσεις με τις συνδυασμένες λέξεις, διαφορετικές προσωπικές αντωνυμίες (εγώ, εσύ, ...) και, για παράδειγμα, με το ρήμα «φέρνω», έχοντας κατά νου τις λογικές συνδέσεις μεταξύ των λέξεων.

Ο εκπαιδευτής ξεκινά και λέει, για παράδειγμα: «Φέρνω τα μπουφάν στο συρτάρι. Εσύ; Φέρνεις τα φλιτζάνια στην κουζίνα».

Ο μαθητής που απαντά ξεκινά με «Εγώ...», επαναλαμβάνει το στοιχείο και στη συνέχεια προχωρά με «εσύ...», δείχνοντας τον επόμενο μαθητή και ονομάζοντας το επόμενο στοιχείο, και ούτω καθεξής.

Π.χ.:

«Φέρνω τα φλιτζάνια στην κουζίνα. Εσύ; Εσύ φέρνεις την ηλεκτρική σκούπα στην αποθήκη».

«Φέρνω την ηλεκτρική σκούπα στο δωμάτιο αποθήκευσης. Εσύ; Φέρνεις πετσέτες στο μπάνιο».

«Φέρνω πετσέτες στο μπάνιο. Εσύ; Εσύ φέρνεις ... στο ...».

7) Απλές εντολές: Παντομίμα (ανακάλυψη ρημάτων)

Εργασία: ο εκπαιδευτής/υποδύεται, οι μαθητές μαντεύουν το ρήμα και μετά ανταλλάσσουν ρόλους.

Στόχοι: εκμάθηση βασικών ρημάτων που σχετίζονται με την κουζίνα μέσω της δράσης. Προσαρμοσμένη λίστα ρημάτων από το αρχείο σας.

Σύνολο ρημάτων για την κουζίνα (υποσύνολο Α0): πλένω, κόβω, ξεφλουδίζω, ανακατεύω, ρίχνω, σκουπίζω, σφουγγαρίζω, σκουπίζω, αδειάζω (σκουπιδοτενεκές), γεμίζω (μπουκάλι), αποθηκεύω, αντικαθιστώ (σακούλα), καθαρίζω, απολυμαίνω.

Διαδικασία: ο εκπαιδευτής υποδύεται «σκουπίζω το τραπέζι / σφουγγαρίζω το πάτωμα / απολυμαίνω την επιφάνεια» → οι μαθητές λένε το ρήμα. Στη συνέχεια, οι μαθητές μιμούνται, η τάξη μαντεύει. Π.χ.:

τακτοποιώ, φέρνω, αλλάζω, ελέγχω, καθαρίζω, απολυμαίνω, στεγνώνω, ξεσκονίζω, αδειάζω, γεμίζω, διπλώνω, επιθεωρώ, σφουγγαρίζω, οργανώνω, γυαλίζω, αντικαθιστώ, ξεπλένω, τρίβω, ταξινομώ, ψεκάζω, αποθηκεύω, αποθηκεύω, σκουπίζω, σφουγγαρίζω, πλένω, σκουπίζω κ.λπ.

Ο εκπαιδευτής διαβάσει δυνατά τα ρήματα από τη λίστα και επιδεικνύει/μιμείται την αντίστοιχη δραστηριότητα. Π.χ.: «σκουπίζω» – ο εκπαιδευτής προσποιείται ότι σκουπίζει το πάτωμα.

Οι μαθητές προσπαθούν να ονομάσουν τα ρήματα και να αναπαραστήσουν τη αντίστοιχη δραστηριότητα με τη σειρά.

Αξιολόγηση: κάθε μαθητής αναγνωρίζει σωστά 4 ρήματα.

8) Μάντεψε! (αντίστροφη παντομίμα)

Εργασία: οι μαθητές μιμούνται, οι συμμαθητές τους μαντεύουν το ρήμα ή τη σύντομη εντολή.

Στόχος: επανάληψη + ανάκληση των ρημάτων από την άσκηση #7.

Διαδικασία: ζευγάριμα καρτών (ρήμα + αντικείμενο). Ο μαθητής Α μιμείται «ξεφλουδίζω καρότο / ρίχνω νερό / απολυμαίνω σανίδα»: ο μαθητής Β λέει το ρήμα (και το αντικείμενο, αν είναι δυνατόν).

Επέκταση: προσθέστε μια λέξη-εργαλείο («ξεφλουδίζω με τον αποφλοιωτή»).

9) Σύντομες εντολές (εντολές με οπτικά βοηθήματα)

Εργασία: κατανόηση και ολοκλήρωση σύντομων προστακτικών εντολών.

Στόχοι: σύνδεση ρήματος + ουσιαστικού + τόπου; ανταπόκριση με σωματική κίνηση.

Υλικά: λίστα ρημάτων, κάρτες αντικειμένων/τόπων, λευκός πίνακας (επισημάνετε τα ρήματα με πράσινο χρώμα – η ιδέα σας για χρωματική κωδικοποίηση).

Διαδικασία: Ο εκπαιδευτής συνδυάζει τα ρήματα που έχουν μάθει με ορισμένα ουσιαστικά που έχουν μάθει προηγουμένως και σχηματίζει σύντομες προτάσεις στην προστακτική– σύντομες εντολές όπως για τις οικιακές εργασίες. Είναι δυνατό να χρησιμοποιηθούν οι κάρτες και η λίστα των ρημάτων για να απεικονιστεί η διαδικασία.

Οι προτάσεις (σύντομες εντολές) γράφονται στον πίνακα και οι μαθητές τις αντιγράφουν στα τετράδιά τους. Τα ρήματα στις προτάσεις μπορούν να επισημανθούν. (Όταν αρχίζουν να σχηματίζουν σύντομες προτάσεις – εντολές, ερωτήσεις και απαντήσεις – είναι καλό να χρησιμοποιείτε χρωματική κωδικοποίηση για τον προσδιορισμό και την οργάνωση των διαφορετικών μερών του λόγου, για παράδειγμα, τα ρήματα επισημαίνονται με **πράσινο χρώμα**).

Εάν η διατυπωμένη σύντομη εντολή είναι απολύτως σαφής, ένας από τους μαθητές «ολοκληρώνει» την εντολή μιμούμενος την απαραίτητη ενέργεια ή εκτελεί την ενέργεια σε προσομοίωση.

Εάν οι μαθητές δεν κατανοούν πλήρως το ρήμα, ο εκπαιδευτής επισημαίνει ξανά αυτό το ρήμα στη λίστα και επιδεικνύει την απαραίτητη δραστηριότητα για την ολοκλήρωση της εντολής. Εάν οι μαθητές πρέπει να θυμηθούν τα ουσιαστικά, χρησιμοποιούνται κάρτες με τις λέξεις και τις εικόνες.

Όταν οι μαθητές κατανοήσουν όλες τις λέξεις της πρότασης, ο εκπαιδευτής επαναλαμβάνει την εντολή και ένας από τους μαθητές απαντά κατάλληλα.

Στη συνέχεια, οι μαθητές αρχίζουν να κατασκευάζουν με τη σειρά τους τις σύντομες εντολές και να τις ολοκληρώνουν. Π.χ.: Εκπαιδευτής: «Καθαρίστε τα παράθυρα / το πάτωμα / το μπάνιο, παρακαλώ!» – Ο μαθητής μιμείται τον καθαρισμό του παραθύρου.

«Σκουπίστε τα ράφια / τα τραπέζια / τα έπιπλα, παρακαλώ!»

«Διπλώστε τα ρούχα, παρακαλώ!»

«Σφουγγάρισε το πάτωμα / το διάδρομο / το μπάνιο, σε παρακαλώ!»

«Τακτοποιήστε το μπάνιο, παρακαλώ!»

«Γυαλίστε τα έπιπλα / τα τραπέζια / τα γραφεία, παρακαλώ!»

«Αντικαταστήστε τις πετσέτες / το χαρτί υγείας / τις κουρτίνες, παρακαλώ!»

«Σκουπίστε το χαλί, παρακαλώ!»

«Σκουπίστε τα έπιπλα, παρακαλώ!»

Αξιολόγηση: κάθε μαθητής εκτελεί με επιτυχία 4/5 εντολές ενός βήματος.

10) Οδηγίες ασφαλείας — Καθαρισμός & απολυμαντικά (ασφαλή για την κουζίνα)

Εργασία: εκμάθηση και επισήμανση των βασικών κανόνων για τα χημικά προϊόντα στην κουζίνα.

Στόχος: κατανόηση των βασικών κανόνων για τα μέσα ατομικής προστασίας, την αποφυγή μόλυνσης εξ επαφής και τα απολυμαντικά που είναι ασφαλή για τα τρόφιμα.

Υλικά: αφίσα (κανόνες), σειρά εικόνων με καθαριστικά: απορρυπαντικό πιάτων, καθαριστικό για λίπη, απολυμαντικό/σπρέι ασφαλές για τρόφιμα, καθαριστικό γυαλιού, καθαριστικό ανοξειδώτου, καθαριστικό τουαλέτας (σημειώστε ότι δεν είναι για κουζίνα), γάντια, μάσκα.



<https://guardianprotection.com/blog/were-serving-a-refresher-course-on-safer-household-cleaning/>

Διαδικασία: ο εκπαιδευτής παρουσιάζει τους κανόνες (διαβάστε την ετικέτα, φοράτε γάντια, μην αναμιγνύετε, χρησιμοποιήστε προϊόντα ασφαλή για τα τρόφιμα, κρατήστε τα μακριά από τα

τρόφιμα, ξεπλύνετε τις επιφάνειες αν χρειάζεται). Δείξτε τα μπουκάλια/φωτογραφίες → οι μαθητές επιλέγουν ποια χρειάζονται γάντια και ποια είναι ασφαλή για χρήση στην κουζίνα.

Επιλογή βίντεο: σύντομο βίντεο με σετ καθαρισμού για νέους υπαλλήλους → οι μαθητές επισημαίνουν τα αντικείμενα που χρειάζονται γάντια ή όχι για την κουζίνα.

Αξιολόγηση: οι μαθητές επισημαίνουν σωστά 4 προϊόντα (π.χ. «απολυμαντικό = ασφαλές για τρόφιμα», «καθαριστικό γυαλιού = γάντια», «καθαριστικό τουαλέτας = ΔΕΝ είναι κατάλληλο για την κουζίνα»).

Μικρές αξιολογήσεις (διασκορπισμένες κατά τη διάρκεια της συνεδρίας)

- Ταυτοποίηση λεξιλογίου: ονομάστε 10-15 αντικείμενα με τη βοήθεια εικόνων (από τις ασκήσεις #1 και #3).
- Τοποθέτηση & προθέσεις: 6-8 σωστές αντιστοιχίες (από την άσκηση #5).
- Εντολές: ολοκλήρωση 4/5 ενεργειών ενός βήματος (από την άσκηση #9).
- Ταξινόμηση/ετικέτα ασφάλειας: 4 σωστές ετικέτες (από την άσκηση #10).

Εισαγωγή και διαφοροποίηση (σύντομος οδηγός)

- Χρησιμοποιήστε πρώτα επιλογές μόνο με εικόνες. Επιτρέψτε χειρονομίες/ψιθυριστά σχόλια στη μητρική γλώσσα. Παρέχετε δύο επιλογές.
- Για τους μαθητές που μαθαίνουν γρήγορα, προσθέστε τον πίνακα με την χρωματική κωδικοποίηση+ αντιστοίχιση τροφίμων και ρήματα + επεκτάσεις εργαλείων.
- Διατηρήστε το μαχαίρι μόνο ως εικόνα στο επίπεδο Α0, χωρίς επίδειξη ή χρήση.
- Προβλέψιμη ρουτίνα, χαμηλός θόρυβος, εναλλακτική λύση χωρίς βίντεο, αν χρειαστεί.

Πόροι

- **Κάρτες και αφίσες:** Πλαστικοποιημένες εικόνες εργαλείων και συσκευών κουζίνας.
- **Βίντεο YouTube:** Εκπαιδευτικά βίντεο «Βασικά εργαλεία κουζίνας και οι χρήσεις τους».
- **Εκτυπώσιμα φύλλα εργασίας:** Λίστες λεξιλογίου κουζίνας και αναγνώριση σημείων ασφαλείας.
- **Ψηφιακές εφαρμογές:** Duolingo για βασικό λεξιλόγιο σχετικό με τα τρόφιμα.
- **Ενότητα εικονικής πραγματικότητας VR:** Εικονική περιήγηση στην κουζίνα για να εξοικειωθούν οι μαθητές με τους χώρους της κουζίνας.

A1 – Επίπεδο βασικής γνώσης (Χρήστης Βασικού Επιπέδου)

- Κατανόηση και εφαρμογή βασικών οδηγιών μαγειρικής.

- Εκμάθηση πρακτικών υγιεινής και χειρισμού συστατικών.
- Χρήση σύντομων, δομημένων φράσεων για επικοινωνία στην κουζίνα.
- Ρόλος του εκπαιδευτή: Ενθάρρυνση της απλής προφορικής επικοινωνίας, επίδειξη των διαδικασιών της κουζίνας και εισαγωγή γραπτών οδηγιών.

Σημειώσεις του εκπαιδευτικού

- Μετάβαση από διαδικασίες 1 βήματος σε διαδικασίες 4-5 βημάτων χρησιμοποιώντας αριθμημένες κάρτες συνταγών, χρονόμετρα και απλές θερμοκρασίες (π.χ. 10 λεπτά, 180 °C ως αναγνώριση). Έμφαση στα «πρώτα», «μετά», «τότε» και «τελικά».
- Επεκτείνετε τη γλώσσα που χρησιμοποιείτε για τα συστατικά και τον χειρισμό: πλύσιμο, ξεφλούδισμα, κοπή, ανάμειξη, ζώνες (υγιείο έναντι ντουλαπιού) και ανάγνωση της ημερομηνίας λήξης μέσω ετικετών με μεγάλα γράμματα. Συμπεριλάβετε βασικές λέξεις για αλλεργιογόνα: γάλα, αυγό, ξηροί καρποί, γλουτένη, ψάρι.
- Δημιουργήστε πλαίσια επικοινωνίας για ερωτήσεις/διευκρινίσεις και αναφορές: «Μπορώ να χρησιμοποιήσω ___;», «Πού είναι το ___;», «Πόσα ___;», «Πρώτα ___, μετά ___», «Χρειαζόμαστε περισσότερα ___».
- Διατηρήστε σαφή τη ρουτίνα υγιεινής: βήματα πλυσίματος χεριών, διαχωρισμός ωμών/μαγειρεμένων τροφίμων, καθαρισμός κατά τη διάρκεια της εργασίας, χρωματιστές πινακίδες. Χρησιμοποιήστε εικόνες και αποφάσεις ✓/✗
- Ενθαρρύνετε την αλληλοϋποστήριξη (έλεγχος από φίλους) και πολύ σύντομα βίντεο εικονικής πραγματικότητας/ψηφιακά κλιπ για την εδραίωση των βημάτων (προσαρμογή για το επίπεδο A1, 3-5 λεπτά), σύμφωνα με την ενσωμάτωση PR2/PR1.

Ασκήσεις

1) Βήμα προς βήμα καθαρισμός δωματίου (οδηγίες πολλαπλών βημάτων)

Εργασία

Κατανόηση και τήρηση προφορικών και γραπτών οδηγιών καθαρισμού. Πλήρης καθαρισμός δωματίου σε προσομοιωμένο περιβάλλον.

Στόχοι

- Μάθετε ουσιαστικά/ρήματα οικιακής οικονομίας για προμήθειες και ρουτίνες.
- Χρησιμοποιήστε προστακτική + ευγενικές εκφράσεις («παρακαλώ»).
- Χρησιμοποιήστε ακολουθίες βημάτων για να δομήσετε τις ενέργειες.

Υλικά

Κάρτες με εικόνες/λέξεις (λεξιλόγιο οικιακής οικονομίας), λίστα εργασιών/οδηγιών, λίστα ελέγχου καθαρισμού (5–8 βήματα), π.χ.



<https://www.littlehotelier.com/wp-content/uploads/2023/09/hotel-housekeeping-1024x614.png>

Οι μαθητές παρακολουθούν επίσης το βίντεο με βήμα-βήμα οδηγίες και επίδειξη των διαδικασιών καθαρισμού και επαναλαμβάνουν τη σειρά των βημάτων καθαρισμού/προετοιμασίας ενός δωματίου (σε μια προσομοίωση). Π.χ.: «ΚΑΘΑΡΙΣΑ ΤΟ ΔΩΜΑΤΙΟ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ ΜΑΣ ΠΡΙΝ ΤΟ CHECK-OUT | 15 λεπτά ΒΑΘΥΣ ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΣ και ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ & ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ!» Σε αυτό το βίντεο παρουσιάζονται ερωτήσεις και απαντήσεις σχετικά με τη ρουτίνα καθαρισμού (κατά τη διάρκεια της ακολουθίας καθαρισμού). Παρουσιάζεται επίσης ένα σεμινάριο για το πώς στρώνονται τα κρεβάτια του ξενοδοχείου (με γραπτές οδηγίες) – από το 6:07. <https://youtu.be/o10vb3dTscK>

«Βίντεο εκπαίδευσης οικιακών βοηθών» – αυτό το βίντεο περιέχει λεπτομερή ακολουθία της διαδικασίας καθαρισμού – από το 1:30. <https://youtu.be/4ySWWNykGMc>

Δείγμα για εκπαιδευτές (δείγματα σεναρίων)

- «Αλλάξτε τις μαξιλαροθήκες, παρακαλώ!»
- «Καθαρίστε τα παράθυρα / το πάτωμα / το μπάνιο, παρακαλώ!»
- «Καθαρίστε και απολυμάνετε τους διακόπτες φωτός / τις λαβές των πορτών / τα τηλεχειριστήρια, παρακαλώ!»
- «Σκουπίστε τα ράφια / τραπέζια / έπιπλα, παρακαλώ!»

- «Αδειάστε τον κάδο απορριμμάτων, παρακαλώ!»
- «Διπλώστε τα ρούχα, παρακαλώ!»
- «Σφουγγαρίζω το πάτωμα / το διάδρομο / το μπάνιο, παρακαλώ!»
- «Τακτοποιήστε το μπάνιο, παρακαλώ!»
- «Γυαλίστε τα έπιπλα / τραπέζια / γραφεία, παρακαλώ!»
- «Αντικαταστήστε τις πετσέτες / το χαρτί υγείας / τις κουρτίνες, παρακαλώ!»
- «Ανανεώστε τα προϊόντα περιποίησης, παρακαλώ!»
- «Σκουπίστε κάτω από το κρεβάτι, παρακαλώ!»
- «Σκουπίστε το χαλί, παρακαλώ!»
- «Πλύνετε και απολυμάνετε τις κουρτίνες / τα παραπετάσματα, παρακαλώ!»
- «Σκουπίστε τα έπιπλα / το τραπέζι, παρακαλώ!»
- «Χρησιμοποιήστε απολυμαντικό για να απολυμάνετε τις επιφάνειες που αγγίζετε συχνά, παρακαλώ!»

Διαδικασία

- Δείξτε τις κάρτες με τις εικόνες. Οι μαθητές επαναλαμβάνουν όλοι μαζί και μετά ο καθένας ξεχωριστά (ουσιαστικά και ρήματα).
- Διαβάστε μαζί τη λίστα οδηγιών. Υπογραμμίστε τα ρήματα. Κυκλώστε τις ευγενικές εκφράσεις.
- Δημιουργήστε ένα παράδειγμα/υπόδειγμα μίνι-ακολουθίας 5 βημάτων με ακολουθίες στον πίνακα.
- Τα ζευγάρια εκτελούν την ακολουθία στο εικονικό δωμάτιο (VR). Ο συνεργάτης ελέγχει τη λίστα ελέγχου.
- Αλλάξτε ρόλους. Επαναλάβετε με μια νέα ακολουθία.

Αξιολόγηση

- Ακολουθεί 5 διαδοχικά βήματα με υποδείξεις = περνάει.
- Χρησιμοποιεί ≥3 ακολουθίες φωναχτά («Πρώτα..., μετά...»).
- Χρησιμοποιεί ευγενική έκφραση όπως «παρακαλώ» ή «Μπορείτε να...;» τουλάχιστον μία φορά.

2) «Ανακατεμένα» βήματα καθαρισμού (δραστηριότητα ταξινόμησης)

Εργασία

Ταξινομήστε τα ανακατεμένα βήματα καθαρισμού στη σωστή σειρά και εκτελέστε τα.

Στόχοι

- Επανάληψη λεξιλογίου, απομνημόνευση της σειράς των ενεργειών για την προετοιμασία του δωματίου των επισκεπτών.
- Χρησιμοποιήστε ακολουθίες στην ομιλία.

Υλικά

αφίσα με εικόνες (δραστηριότητες καθαριότητας), παραδείγματα διαφορετικών δραστηριοτήτων καθαριότητας / δραστηριοτήτων καθαρισμού, γραμμένα σε λωρίδες χαρτιού, π.χ.: σφουγγάρισμα του δαπέδου, σκούπισμα του δαπέδου, μεταφορά λευκών ειδών, ξεσκόνισμα, καθαρισμός επιφανειών, σκούπισμα επιφανειών στην κουζίνα, καθαρισμός παραθύρων, στέγνωμα παραθύρων, πλύσιμο και απολύμανση βρύσης, αναπλήρωση ειδών προσωπικής υγιεινής, σιδέρωμα, τρίψιμο / πλύσιμο μπιανιέρας κ.λπ.

Ο εκπαιδευτής δείχνει την αφίσα και οι μαθητές πρέπει να πουν ποιες ρουτίνες καθαρισμού απεικονίζονται εκεί.



https://www.makrosafe.co.za/php/lib/fit_image.php?width=960&height=1248&mode=fit&y=0&x=0&image_path=/uploads/5d41402ab43db971xjS7Ynsf/html_blobs_media/GoodHousekeeping1.jpg

Διαδικασία

1. Προσδιορίστε τις ενέργειες στην αφίσα.
2. Ταιριάζτε τις λωρίδες χαρτιού με τις εικόνες της αφίσας.
3. Σε ζευγάρια, δημιουργήστε τη σωστή σειρά (π.χ. πρώτα καθαρίστε τις επιφάνειες, μετά ξεσκονίστε, μετά καθαρίστε τα παράθυρα, μετά στεγνώστε τα παράθυρα, μετά σκούπιστε, μετά σφουγγαρίστε, μετά τρίψτε την μπανιέρα, μετά απολυμάνετε τη βρύση).

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

4. Εκτελέστε τα βήματα σε προσομοίωση: ένας επόπτης δίνει οδηγίες και ένας οικονόμος τις ακολουθεί. Ανταλλάξτε ρόλους.

Αξιολόγηση

- Λογική σειρά ενεργειών (χωρίς λάθη όπως «πρώτα βρέξιμο, μετά ξεσκόνισμα»).
- Εκτελεί ≥ 5 βήματα με τη σωστή σειρά.
- Λέει ≥ 3 λέξεις της ακολουθίας σωστά.

3) Διπλώστε και τακτοποιήστε τα λευκά είδη (χειρισμός λευκών ειδών, διαρρύθμιση δωματίου)

Εργασία

Τακτοποίηση των αντικειμένων του δωματίου σύμφωνα με τα πρότυπα. Σωστό δίπλωμα και τακτοποίηση των απλών σεντονιών και των σεντονιών με λάστιχο.

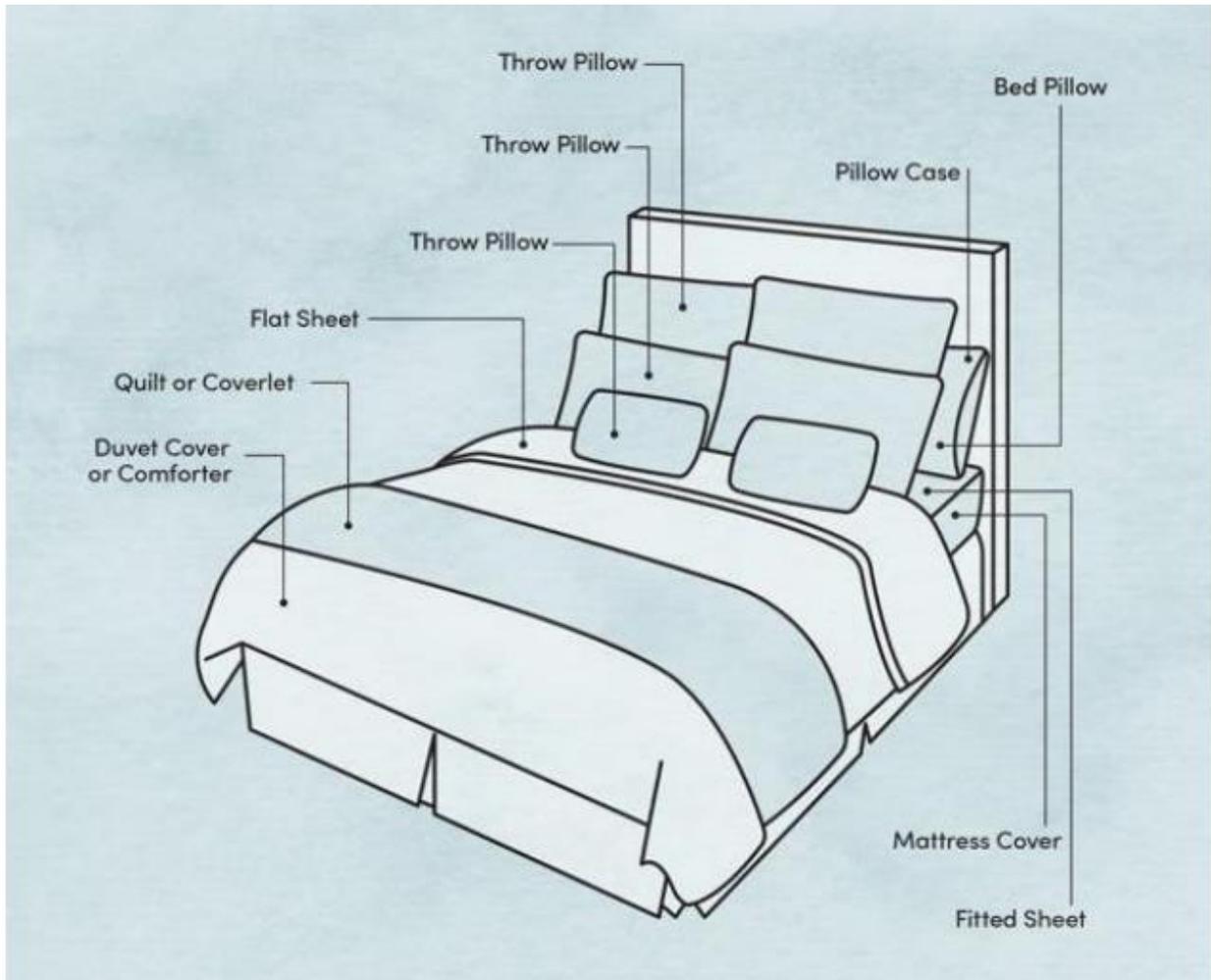
Στόχοι

- Ενίσχυση του λεξιλογίου σχετικά με τα κλινοσκεπάσματα και τις ανέσεις.
- Ακολουθήστε τις γραπτές οδηγίες διπλώματος βήμα προς βήμα.

Υλικά

εικόνα (λεξιλόγιο οικιακής οικονομίας), οδηγίες (δίπλωμα και τακτοποίηση λευκών ειδών).

Ο εκπαιδευτής παρουσιάζει μια εικόνα με γραπτές λέξεις που αφορούν το λεξιλόγιο της οροφοκομίας (κλινοσκεπάσματα και ανέσεις δωματίου). Οι μαθητές προσπαθούν να διαβάσουν τις λέξεις, ο εκπαιδευτής μπορεί να τους βοηθήσει, οι μαθητές κρατούν σημειώσεις. Ο εκπαιδευτής επισημαίνει την αντικατάσταση των αντικειμένων στην εικόνα.



<https://www.wayfair.com/sca/ideas-and-advice/rooms/the-ultimate-guide-to-bedding-T836>

Διαδικασία

1. Ονομάστε τα αντικείμενα της εικόνας. Σημειώστε τη θέση τους (π.χ. μαξιλαροθήκες στο πάνω ράφι).
2. Διαβάστε τα βήματα για το σεντόνι με λάστιχο. Ο εκπαιδευτής κάνει επίδειξη της διαδικασίας. Οι μαθητές εξασκούνται σε κάθε βήμα και στη συνέχεια σε όλη τη σειρά. Επαναλάβετε με τα βήματα για το σεντόνι χωρίς λάστιχο.
3. Τοποθετήστε τα διπλωμένα αντικείμενα στη σωστή σειρά στα ράφια. Σημειώστε την μπροστινή πλευρά των στοιβών.

Οι μαθητές μπορούν να προσπαθήσουν να τακτοποιήσουν τα κατάλληλα αντικείμενα στην προσομοίωση, ακολουθώντας το παράδειγμα της εικόνας.

Ο εκπαιδευτής αναφέρει ότι μετά το πλύσιμο των ρούχων, είναι απαραίτητο να γνωρίζουμε πώς να διπλώνουμε, για παράδειγμα, τα σεντόνια, ώστε να τα τακτοποιούμε σωστά. Οι μαθητές παρακολουθούν

το βίντεο με οδηγίες για το πώς να διπλώνουν τα σεντόνια με λάστιχο. Π.χ.: Οδηγίες βίντεο - <https://www.goodhousekeeping.com/home/organizing/a26147205/how-to-fold-a-fitted-sheet/>

Στη συνέχεια, ο εκπαιδευτής παρουσιάζει διάφορα γραπτά παραδείγματα οδηγιών για το πώς να διπλώνετε σεντόνια με λάστιχο και απλά σεντόνια, βήμα προς βήμα.

Οι μαθητές διαβάζουν τα παραδείγματα των οδηγιών. Ο εκπαιδευτής βοηθά, αν χρειαστεί, στην κατανόηση του κειμένου.

Παραδείγματα οδηγιών:

«Πώς να διπλώσετε ένα σεντόνι με λάστιχο»

1 Γυρίστε το σεντόνι από μέσα προς τα έξω: Κρατήστε το σεντόνι με λάστιχο από τις δύο γωνίες της μιας μικρής πλευράς, με την ελαστική πλευρά στραμμένη προς το μέρος σας.

2 Τυλίξτε τις γωνίες: Φέρτε τη μία γωνία πάνω από την άλλη, τυλίγοντας την προς τα μέσα, έτσι ώστε οι γωνίες να ταιριάζουν μεταξύ τους.

3 Ισιώστε τις άκρες: Απλώστε το σεντόνι σε μια επίπεδη επιφάνεια (όπως ένα κρεβάτι ή ένα τραπέζι) και ισιώστε τις ελαστικές άκρες για να σχηματίσετε ένα τακτοποιημένο ορθογώνιο.

4 Διπλώστε σε τετράγωνο: Διπλώστε το σεντόνι στη μέση κατά μήκος, στη συνέχεια ξανά στη μέση, βάζοντας τα ελαστικά μέρη προς τα μέσα. Τώρα θα πρέπει να έχετε μια μακριά, στενή λωρίδα.

5 Τυλίξτε ή διπλώστε σε τετράγωνο: Διπλώστε τη λωρίδα σε τρίτα ή τυλίξτε την σφιχτά για να δημιουργήσετε ένα συμπαγές τετράγωνο.

Η εξάσκηση μας κάνει καλύτερους!

https://www.winsham.com/blogs/view/tips_for_hotel_bedding_folds#:~:text=Flat%20sheets%20are%20easier%20to,to%20form%20a%20compact%20square

„Πώς να διπλώσετε απλά σεντόνια“

1 Απλώστε το σεντόνι: Απλώστε το σεντόνι σε ένα κρεβάτι ή ένα μεγάλο τραπέζι.

2 Διπλώστε το στη μέση: Διπλώστε το σεντόνι στη μέση κατά μήκος.

3 Διπλώστε ξανά: Διπλώστε ξανά στη μέση για να δημιουργήσετε μια μακριά λωρίδα.

4 Δημιουργήστε ένα τετράγωνο: Διπλώστε τη λωρίδα σε τρίτα ή τέταρτα, για να σχηματίσετε ένα συμπαγές τετράγωνο.

Για μεγαλύτερη ομορφιά, σιδερώστε τα σεντόνια πριν τα διπλώσετε.

https://www.winsham.com/blogs/view/tips_for_hotel_bedding_folds#:~:text=Flat%20sheets%20are%20easier%20to,to%20form%20a%20compact%20square

„Πώς να διπλώσετε ένα σεντόνι με λάστιχο. Οδηγός βήμα προς βήμα“

Βήμα 1: Διπλώστε το σεντόνι στη μέση

Ξεκινώντας με το σεντόνι σε κάθετο άξονα, διπλώστε το στη μέση έτσι ώστε οι γωνίες να ευθυγραμμιστούν. Βεβαιωθείτε ότι τα ελαστικά άκρα βρίσκονται μέσα στη διπλώση.

Βήμα 2: Στρίψτε τις γωνίες μεταξύ τους

Πάρτε τις δύο γωνίες που βρίσκονται η μία δίπλα στην άλλη στο σεντόνι που έχει διπλωθεί και βάλτε τις μέσα στις άλλες δύο γωνίες.

Βήμα 3: Διπλώστε ξανά το σεντόνι στη μέση

Τα ελαστικά άκρα του σεντονιού πρέπει να είναι στραμμένα προς τα έξω όταν το διπλώνετε ξανά στη μέση κατά μήκος.

Βήμα 4: Δημιουργία ορθογωνίου

Πιάστε τις δύο γωνίες με τις ελαστικές άκρες και ενώστε τις. Τώρα το σεντόνι θα πρέπει να μοιάζει με ορθογώνιο.

Βήμα 5: Διπλώστε το σε ένα μικρότερο ορθογώνιο

Διπλώστε ξανά το σεντόνι στη μέση κατά μήκος. Τώρα θα πρέπει να έχετε ένα μικρότερο ορθογώνιο.

Βήμα 6: Τελική αναδίπλωση

Μπορείτε να διπλώσετε το σεντόνι σε τρίτα ή τέταρτα.

Συγχαρητήρια, έχετε διπλώσει σωστά ένα σεντόνι με λάστιχο!

[https://yorkshirebedding.co.uk/blogs/all/how-to-fold-a-fitted-](https://yorkshirebedding.co.uk/blogs/all/how-to-fold-a-fitted-sheet?srltid=AfmBOopZNdMNFNYLTZA-Sb99fCRsBnqsYr2A6I6E0RF9RE-cLhhqx3IS)

[sheet?srltid=AfmBOopZNdMNFNYLTZA-Sb99fCRsBnqsYr2A6I6E0RF9RE-cLhhqx3IS](https://yorkshirebedding.co.uk/blogs/all/how-to-fold-a-fitted-sheet?srltid=AfmBOopZNdMNFNYLTZA-Sb99fCRsBnqsYr2A6I6E0RF9RE-cLhhqx3IS)

Μετά την ανάγνωση και τη συζήτηση, ο εκπαιδευτής οργανώνει ένα «κουίζ διπλώματος σεντονιών» σε ένα προσομοιωμένο περιβάλλον, όπου οι μαθητές πρέπει να απαντήσουν σε ερωτήσεις σχετικά με το δίπλωμα του σεντονιού και να δείξουν τα διάφορα βήματα του διπλώματος.

Αξιολόγηση

- Εκτελεί όλα τα αναφερόμενα βήματα για έναν τύπο σεντονιού με τη σωστή σειρά.
- Τακτοποιεί σωστά τα αντικείμενα (σεντόνια/πετσέτες/καλλυντικά στις σωστές θέσεις).

4) Αντικείμενα δωματίου: Τακτοποίηση δωματίου (τοποθέτηση)

Εργασία

Ταιριάζει τα αντικείμενα με τις σωστές θέσεις τους στο δωμάτιο. Εκτελεί δραστηριότητα ταξινόμησης/τοποθέτησης σε εικονικό δωμάτιο.

Στόχοι

- Επανάληψη/επέκταση του λεξιλογίου των αντικειμένων του δωματίου.
- Εφαρμογή των προτύπων τοποθέτησης (υπνοδωμάτιο/μπάνιο/καναπές/γραφείο).

Υλικά

Κάρτες με εικόνες/λέξεις (ανέσεις/λευκά είδη), φωτογραφίες/διαγράμματα δωματίων, κάδοι ή ζώνες με τις ενδείξεις: ΚΡΕΒΑΤΙ, ΜΠΑΝΙΟ, ΚΑΝΑΠΕΣ/ΣΑΛΟΝΙ, ΜΙΝΙ ΜΠΑΡ, ΓΡΑΦΕΙΟ

Hotel Room Vocabulary

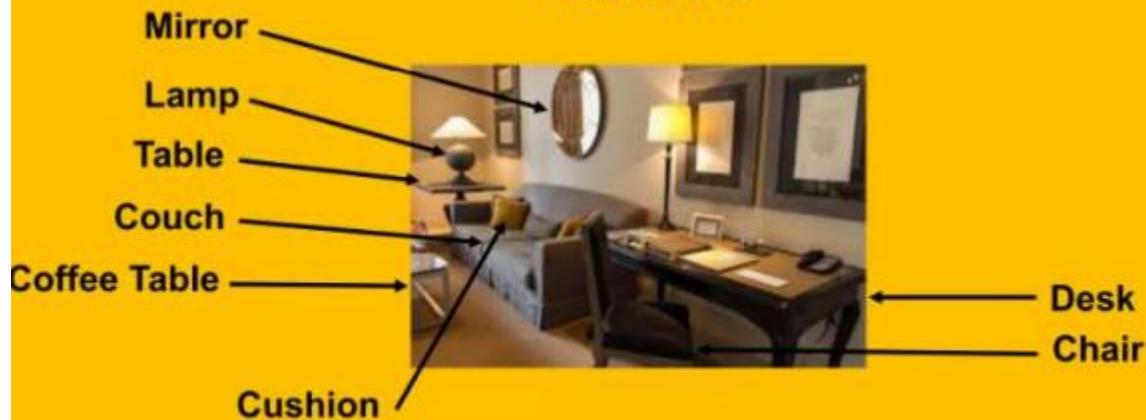
Furniture



<https://de.slideshare.net/slideshow/hotel-room-vocabulary-45932418/45932418>

Hotel Room Vocabulary

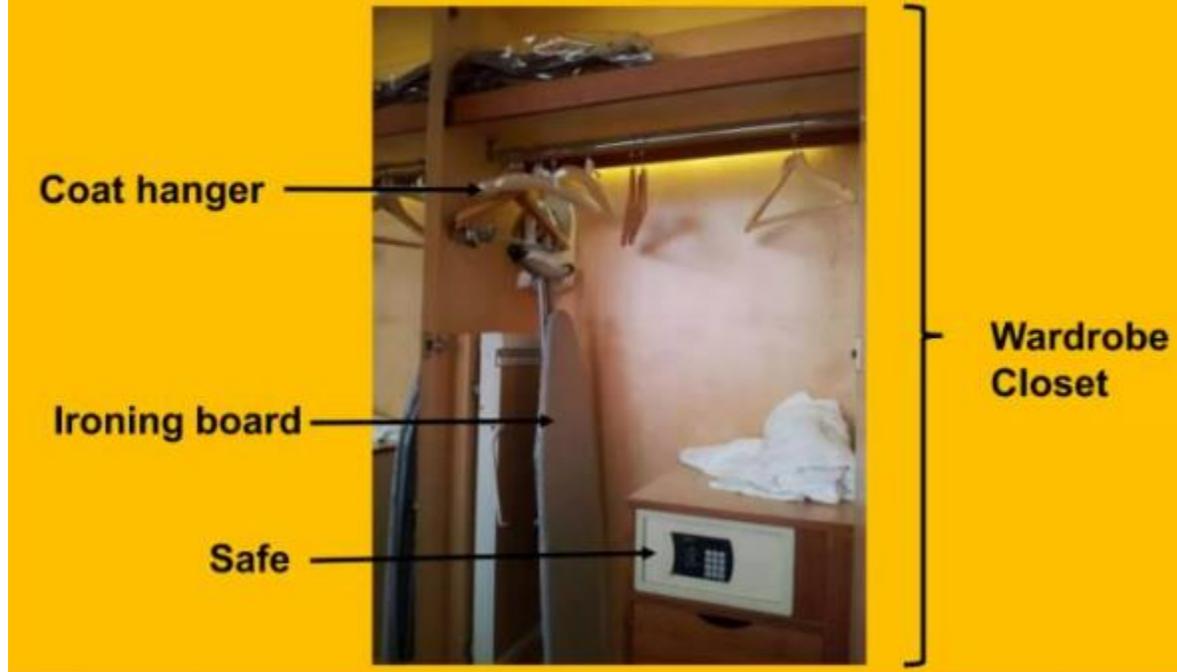
Furniture



<https://de.slideshare.net/slideshow/hotel-room-vocabulary-45932418/45932418>

Hotel Room Vocabulary

Furniture



<https://de.slideshare.net/slideshow/hotel-room-vocabulary-45932418/45932418>

Διαδικασία

1. Γρήγορη αναγνώριση αντικειμένων.
2. Συζητήστε «Πού πάει;» (σαπούνι → μπάνιο, μαξιλάρια → κρεβάτι/καναπές, σεντόνια → κρεβάτι, ποτήρια → μίνι μπαρ).
3. Παιχνίδι ταξινόμησης: οι μαθητές τοποθετούν κάρτες/αντικείμενα σε κάδους ανά ζώνη και στη συνέχεια τα τακτοποιούν σε ένα εικονικό δωμάτιο.

Αξιολόγηση

- 12/15 αντικείμενα τοποθετημένα σωστά.
- Χρησιμοποιεί σύντομες φράσεις: «Σαπούνι στο μπάνιο», «Ποτήρια στο μίνι μπαρ».

5) Διάλογοι οικιακής οικονομίας — Ανταπόκριση στα αιτήματα των επισκεπτών

Εργασία

Μάθετε και χρησιμοποιήστε ευγενικές φράσεις εξυπηρέτησης πελατών. Συμπληρώστε έναν διάλογο με κενά. Παίξτε σενάρια ρόλων.

Στόχοι

- Χρησιμοποιήστε βοηθητικά ρήματα (Μπορώ/ Θα μπορούσα) και ευγενικές εκφράσεις επιβεβαίωσης (Φυσικά/Βέβαια/Εννοείται).
- Δημιουργήστε σύντομες, δομημένες απαντήσεις.

Υλικά

Ασκησιολόγιο με διαλόγους για την υπηρεσία καθαριότητας (άσκηση συμπλήρωσης κενών), κάρτες σεναρίων για τον διάλογο «Πώς απαντάμε;»:

- Ένας επισκέπτης τονίζει ότι το δωμάτιο πρέπει να καθαρίζεται καθημερινά.
- Ένας επισκέπτης ζητά επιπλέον πετσέτες.
- Ένας επισκέπτης ζητά να ανανεωθεί το μίνι μπαρ με ανθρακούχο νερό.

Ο εκπαιδευτής επισημαίνει ότι η ευγένεια και η φιλικότητα είναι σημαντικό χαρακτηριστικό στους διαλόγους με τους επισκέπτες και παρουσιάζει παραδείγματα ευγενικών εκφράσεων: θα μπορούσατε, παρακαλώ, θα έπρεπε, βεβαίως, φυσικά, ευχαριστώ, θα θέλατε, παρακαλώ, κ.λπ.

Ο εκπαιδευτής τονίζει ότι οι μαθητές πρέπει να ελέγξουν τις ακόλουθες λέξεις και φράσεις στο βίντεο μάθησης που έχει προετοιμαστεί.

Βίντεο - Χειρισμός αιτημάτων επισκεπτών | Αγγλικά για την υπηρεσία καθαριότητας - <https://www.youtube.com/watch?v=EOUW-UNM05k>

Οι μαθητές παρακολουθούν το βίντεο και το συζητούν με τον εκπαιδευτή.

Ο εκπαιδευτής παρουσιάζει το φύλλο εργασίας με τον διάλογο για την υπηρεσία καθαριότητας (άσκηση συμπλήρωσης κενών). Ο εκπαιδευτής εξηγεί ότι οι προτάσεις προέρχονται από το βίντεο, οι μαθητές πρέπει να θυμηθούν τον διάλογο στο βίντεο και να γράψουν τις απαραίτητες λέξεις.

Διάλογος υπηρεσίας καθαριότητας – άσκηση συμπλήρωσης κενών (οι απαντήσεις είναι επισημασμένες με **κίτρινο χρώμα**):

Επισκέπτης: _____ μπορείτε να φροντίσετε ώστε το δωμάτιο να είναι _____ καθημερινά;

Οικονόμος: _____. Ο καθημερινός καθαρισμός είναι μέρος των _____. Θέλετε κάτι άλλο;

Επισκέπτης: Ναι. Θα ήθελα να ζητήσω μερικές _____ πετσέτες.

Οικονόμος: _____. Θα σημειώσω να _____ επιπλέον πετσέτες στο δωμάτιό σας. Θέλετε κάτι άλλο;

Επισκέπτης: Ναι. Μπορείτε να ελέγξετε αν το _____ μπορεί να εφοδιαστεί με λίγο ανθρακούχο _____;

Καμαριέρα: Φυσικά. Θα _____ το αρμόδιο προσωπικό να _____ το μίνι μπαρ με ανθρακούχο νερό.

Επισκέπτης: Ευχαριστώ.

Οικονόμος: Παρακαλώ. Αν χρειαστείτε οτιδήποτε άλλο κατά τη διάρκεια της διαμονής σας, μη διστάσετε να μας ενημερώσετε.

Επισκέπτης: Μπορείτε να φροντίσετε να **καθαρίζεται** το δωμάτιο καθημερινά;

Οικονόμος: **Φυσικά**. Ο καθημερινός καθαρισμός είναι μέρος των **υπηρεσιών** μας. Θέλετε κάτι άλλο;

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Επισκέπτης: Ναι. Θα ήθελα να ζητήσω μερικές **επιπλέον** πετσέτες.

Οικονόμος: **Βεβαίως**. Θα σημειώσω να **σας φέρουν** επιπλέον πετσέτες στο δωμάτιό σας. Θέλετε κάτι άλλο;

Επισκέπτης: Ναι. Μπορείτε να ελέγξετε αν μπορείτε να γεμίσετε το **μίνι μπαρ** με ανθρακούχο **νερό**;

Οικονόμος: Φυσικά. Θα **ενημερώσω** το αρμόδιο προσωπικό να **ανανεώσει** το μίνι μπαρ με ανθρακούχο νερό.

Επισκέπτης: Ευχαριστώ.

Οικονόμος: **Παρακαλώ**. Αν χρειαστείτε οτιδήποτε άλλο κατά τη διάρκεια της διαμονής σας, μη διστάσετε να μας ενημερώσετε.

Εάν είναι απαραίτητο, οι μαθητές μπορούν να παρακολουθήσουν ξανά το βίντεο και να ολοκληρώσουν την άσκηση.

Στη συνέχεια, ο εκπαιδευτής παρουσιάζει τις κάρτες σεναρίου για τον διάλογο «Πώς απαντάτε;» (που αντιστοιχεί στους διαλόγους του βίντεο).

Οι μαθητές προσπαθούν να αναπαράγουν τους διαλόγους μεταξύ επισκέπτη και οικονόμου, διατυπώνοντας τα αιτήματά τους και απαντώντας ευγενικά.

Διαδικασία

1. Παρακολουθήστε/θυμηθείτε βασικές φράσεις (κάντε αναφορά στο βίντεο της άσκησης): συγκεντρώστε ευγενικές λέξεις στον πίνακα.
2. Συμπληρώστε τα κενά χρησιμοποιώντας τη γλώσσα του βίντεο. Ελέγξτε τις απαντήσεις.
3. Παρουσιάστε τα τρία σενάρια με παιχνίδι ρόλων. Εναλλάξτε τους ρόλους (επισκέπτης ↔ οικονόμος). Προσθέστε φράσεις επιβεβαίωσης: «Θα ενημερώσω το προσωπικό να ανανεώσει το μίνι μπαρ».

Αξιολόγηση

- Συμπληρώνει σωστά τα περισσότερα κενά.
- Χρησιμοποιεί 2 ευγενικές φράσεις + 1 φράση επιβεβαίωσης στο παιχνίδι ρόλων.

6) Παιχνίδι «Βέλτιστες πρακτικές» υγιεινής (✓/ X+ κάνε/μην κάνεις)

Εργασία

Ταξινομήστε τους σωστούς και τους λανθασμένους κανόνες υγιεινής. Ξαναγράψτε τους λανθασμένους ως «να κάνετε/να μην κάνετε». Εξασκηθείτε στις εντολές του προϊσταμένου ↔ της οικονόμου.

Στόχοι

- Γνωρίστε τους κανόνες υγιεινής και εφαρμόστε τους.
- Χρησιμοποιήστε προστακτική και εκφράσεις με αρνητικές μορφές.

Υλικά

Παραδείγματα σύντομων οδηγιών για τους κανόνες υγιεινής στην οικιακή οικονομία, πρότυπο για το σχήμα «Κανόνες υγιεινής» – για την οργάνωση των οδηγιών.

Ο εκπαιδευτής εξηγεί τη σημασία των κανόνων υγιεινής (δείχνοντας, αν χρειαστεί, κάποια προϊόντα καθαρισμού στο προσομοιωμένο περιβάλλον) και επιδεικνύει τον σωστό τρόπο πλύσης και απολύμανσης των χεριών.

Οι εκπαιδευτές παρουσιάζουν παραδείγματα των οδηγιών (κανόνες υγιεινής στην οικιακή οικονομία), π.χ.:

- Για τη σειρά καθαρισμού, χρησιμοποιήστε μόνο καθαρά πανιά, σφουγγαρίστρες, κουβάδες κ.λπ.
- (Μην) χρησιμοποιείτε βρώμικα πανιά, σφουγγαρίστρες, κουβάδες κ.λπ.
- (Μην) χρησιμοποιείτε το ίδιο πανί για όλες τις επιφάνειες, π.χ. την ίδια πετσέτα για την τουαλέτα και το νιπτήρα κ.λπ.
- Για τη διαδικασία καθαρισμού, χρησιμοποιήστε διαφορετικά πανιά για διαφορετικές επιφάνειες/περιοχές, π.χ. για δάπεδα, τραπέζια, νιπτήρα κ.λπ.

Ο εκπαιδευτής αναφέρει ότι, εάν χρησιμοποιηθούν αρνητικές προτάσεις σε περίπτωση «λανθασμένων» οδηγιών, αυτές αλλάζουν σε σωστές παραλλαγές: «Χρησιμοποιήστε το ίδιο πανί για όλες τις επιφάνειες, π.χ. την ίδια πετσέτα για την τουαλέτα και το νιπτήρα» – λανθασμένο, αλλά «Μην χρησιμοποιείτε το ίδιο πανί για όλες τις επιφάνειες, π.χ. την ίδια πετσέτα για την τουαλέτα και το νιπτήρα» – σωστό. Οι μαθητές μπορούν να συζητήσουν όλες τις οδηγίες, να δημιουργήσουν σωστές παραλλαγές από λανθασμένα παραδείγματα και να μάθουν τους κανόνες υγιεινής.

Ο εκπαιδευτής παρουσιάζει ένα πρότυπο για το σχήμα «Κανόνες υγιεινής», για να οργανώσει τις οδηγίες, π.χ.:

Κανόνες υγιεινής

Τι να κάνετε	και	τι να μην κάνετε

Οι μαθητές συμπληρώνουν το σχήμα «Κανόνες υγιεινής», συζητώντας πού να τοποθετήσουν κάθε οδηγία, ατομικά ή ως ομάδα.

Παράδειγμα του πίνακα με συμπληρωμένες οδηγίες:

Κανόνες υγιεινής

Τι να κάνετε	και	τι να μην κάνετε
Μην χρησιμοποιείτε βρώμικα πανιά, σφουγγαρίστρες, κουβάδες κ.λπ.	και	Για τον καθαρισμό, χρησιμοποιείτε μόνο καθαρά πανιά, σφουγγαρίστρες, κουβάδες κ.λπ.

Μην χρησιμοποιείτε το ίδιο πανί για όλες τις επιφάνειες, π.χ. την ίδια πετσέτα για την τουαλέτα και το νιπτήρα	Για τη διαδικασία καθαρισμού, χρησιμοποιήστε διαφορετικά πανιά για διαφορετικές επιφάνειες/περιοχές (π.χ. για δάπεδα, τραπέζια, νιπτήρα...)
Μην δίνετε προσοχή στις οδηγίες	Εάν χρησιμοποιείτε χημικά απολυμαντικά, ακολουθήστε πιστά τις οδηγίες.
Μην διατηρείτε τις ρουτίνες καθαρισμού χαοτικά, χωρίς συγκεκριμένο πρόγραμμα καθαρισμού	Δώστε προσοχή στην τήρηση συγκεκριμένου προγράμματος καθαρισμού
Μην καθαρίζετε τακτικά τον κάδο απορριμμάτων, μόνο περιστασιακά	Αδειάζετε και καθαρίζετε τακτικά τον κάδο απορριμμάτων
Μην πλένετε τα χέρια σας συχνά, μόνο στο τέλος της βάρδιας.	Πλύνετε και απολυμάνετε τα χέρια πριν και μετά τον καθαρισμό.

Οι μαθητές μπορούν επίσης να διατυπώσουν και να ακολουθήσουν αυτά τα παραδείγματα πρακτικών υγιεινής σε ένα προσομοιωμένο περιβάλλον, σε ένα παιχνίδι ρόλων – ως επόπτης (δίνοντας οδηγίες) και οικονόμος (ακολουθώντας οδηγίες).

Διαδικασία

1. Οι μαθητές ταξινομούν τα χαρτιά σε «Μην κάνετε»/«Κάνετε».
2. Ξαναγράψτε τους λανθασμένους κανόνες σε σωστές προτάσεις «να κάνετε/να μην κάνετε».
3. Παιχνίδι ρόλων σε ζευγάρια: ο προϊστάμενος δίνει 3 οδηγίες υγιεινής, η οικονόμος τις επαναλαμβάνει/εκτελεί.

Αξιολόγηση

- Τοποθετεί ≥8 χαρτιά σωστά.
- Ξαναγράφει 3 λανθασμένες → σωστές μορφές.
- Ακολουθεί 3 εντολές υγιεινής με τη σειρά.

Γλωσσική εστίαση για το επίπεδο A1 (τοποθετήστε στον τοίχο)

- Εντολές (ευγενικές): Αλλάξτε / Καθαρίστε / Σκουπίστε / Αδειάστε / Σφουγγαρίστε / Τακτοποιήστε / Γυαλίστε / Αντικαταστήστε / Αναπληρώστε / Σκουπίστε / Σκουπίστε με ηλεκτρική σκούπα / Σκουπίστε + παρακαλώ.
- Ακολουθίες: πρώτα, μετά, στη συνέχεια, τελικά.
- Φράσεις εξυπηρέτησης πελατών: Μπορείτε να...; Φυσικά / Βεβαίως / Παρακαλώ.

Ενδείξεις επιτυχούς εκμάθησης & μικρές αξιολογήσεις (ανά μάθημα)

- δημιουργεί και εκτελεί μια αλυσίδα 5 βημάτων με ακολουθίες.
- χρησιμοποιεί «παρακαλώ» ή «θα μπορούσατε;» σε τουλάχιστον 2 γραμμές.

- ονομάζει 10+ στοιχεία/ενέργειες οικιακής φροντίδας κατά τη διάρκεια των δραστηριοτήτων.
- ταξινομεί 8 κανόνες; αναφέρει 2 σωστές ενέργειες με αιτιολογήσεις.

Πόροι

- **Εκτυπώσιμες κάρτες συνταγών:** Απλά πιάτα με οδηγίες βήμα προς βήμα.
- **Κάρτες:** Ρήματα μαγειρικής (κόβω, ανακατεύω, τηγανίζω, βράζω, ψήνω κ.λπ.).
- **Διαδραστικά βίντεο:** Σεμινάρια «Πώς να προετοιμάσετε ένα βασικό πιάτο».
- **Φύλλα εργασίας:** Ασκήσεις συμπλήρωσης κενών σε διαλόγους για την κουζίνα.
- **Ψηφιακές εφαρμογές:** Busuu για ασκήσεις ακουστικής κατανόησης και κατανόησης κειμένου.
- **Κάρτες σεναρίων:** «Είσαι βοηθός κουζίνας. Ο σεφ σου λέει να ετοιμάσεις μια σαλάτα. Τι κάνεις;»

A2 – Επίπεδο μέτριας γνώσης (Χρήστης Προ-Ενδιάμεσου Επιπέδου)

- Κατανόηση των διαδικασιών προετοιμασίας γευμάτων και των πρακτικών αποθήκευσης τροφίμων.
- Χειρισμός βασικών αλληλεπιδράσεων με πελάτες (π.χ. απάντηση σε απλές ερωτήσεις).
- Ακολουθία διαδικασιών με πολλαπλά βήματα στην κουζίνα.
- Ρόλος του εκπαιδευτικού: Διευκόλυνση πρακτικών δραστηριοτήτων, παρουσίαση σεναρίων της πραγματικής ζωής και ενθάρρυνση ασκήσεων ρόλων.

Σημειώσεις για τον εκπαιδευτικό

- Μετάβαση από διαδικασίες 4-5 σταδίων σε διαδικασίες 6-8 σταδίων (προετοιμασία → μαγείρεμα → σερβίρισμα → καθαρισμός), χρησιμοποιώντας ακολουθίες (πρώτα/μετά/τότε/μετά από αυτό/εν τω μεταξύ/τελικά) και χρονόμετρα.
- Εφαρμόστε τις αρχές αποθήκευσης τροφίμων: ψυκτική αλυσίδα (θερμοκρασίες ψύξης/κατάψυξης), FIFO («χρησιμοποιήστε πρώτα»), επισήμανση (είδος/ημερομηνία/παρασκευαστής).
- Χρησιμοποιήστε υποθετικές προτάσεις και βοηθητικά ρήματα για την ασφάλεια/ποιότητα: Αν το κοτόπουλο είναι ροζ, μαγειρέψτε το περισσότερο. / Πρέπει να τακτοποιήσετε τα περισεύματα/ Πρέπει να φοράτε γάντια.

- Προσθέστε σύντομες λειτουργικές συνομιλίες με το προσωπικό εξυπηρέτησης πελατών (FOH) ή τους πελάτες: έλεγχος αλλεργιών, αντικαταστάσεις, απλές ενημερώσεις σχετικά με τους χρόνους αναμονής.
- Δημιουργήστε μικρά κείμενα: ετικέτες μιας γραμμής, σύντομες σημειώσεις περιστατικών («Ψυγείο στους 10 °C; ενημέρωσε τον σεφ; 12:10»).

Ασκήσεις

1) Προσομοίωση μαγειρικής εκπομπής (μιλήστε και εκτελέστε μια πλήρη συνταγή)

Στόχος: να εξηγήσετε φωναχτά μια συνταγή 6-8 βημάτων ενώ την εκτελείτε. Χρησιμοποιήστε γλώσσα που αναφέρεται στο χρόνο και τις ποσότητες.
Υλικά: εκτυπώσιμη κάρτα συνταγής (εικόνες + ρήματα με έντονη γραφή), βασικά συστατικά/εργαλεία, χρονόμετρο.

Διαδικασία: Ο εκπαιδευτής επισημαίνει ότι, για την αποτελεσματική τήρηση της σειράς καθαρισμού, είναι σημαντικό να υπάρχουν όλα τα απαραίτητα προϊόντα καθαρισμού, επομένως, ο χώρος αποθήκευσης των προϊόντων καθαρισμού πρέπει να είναι καλά οργανωμένος, όλα τα προϊόντα καθαρισμού πρέπει να είναι σε καλή κατάσταση και να είναι ταξινομημένα σωστά.

Ο εκπαιδευτής ζητά από τους μαθητές να αναφέρουν πώς τα είδη καθαρισμού είναι ταξινομημένα και οργανωμένα στις εικόνες.



https://thetourism.institute/wp-content/uploads/2024/03/A_sparkling_clean_2C_organized_room.png

Επιπλέον, το καρότσι καθαρισμού πρέπει επίσης να είναι σωστά εφοδιασμένο.



<https://content.directsupplycdn.com/4DA5E7F48080C2A92DE561280004643F459C9B985B72522665E8903D4FE E9A79?w=1000&h=1000&m=tight>

Οι μαθητές συζητούν τις εικόνες με τον εκπαιδευτή. Ο εκπαιδευτής απαντά στις ερωτήσεις, αν χρειαστεί. Στη συνέχεια, οι μαθητές προσπαθούν να οργανώσουν σωστά τα προϊόντα καθαρισμού στο προσομοιωμένο περιβάλλον και να ακολουθήσουν την συγκεκριμένη τη σειρά καθαρισμού (διαδικασία απόκτησης δεξιοτήτων).

2) Άσκηση σε ζευγάρια — Παραγγελίες σε εστιατόριο

Στόχος: να χειριστούν απλές αιτήσεις και ερωτήσεις, να επιβεβαιώσουν αλλεργίες και αντικαταστάσεις.
Υλικά: δελτία παραγγελιών (πίατα + παραλλαγές), κάρτες αλλεργιών (γάλα/ανγά/ξηροί καρποί/γλουτένη/ψάρι), ακουστικά/κάρτες για τους ρόλους.

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Διαδικασία: Ο εκπαιδευτής παρουσιάζει μια στοίβα καρτών με σύντομες φράσεις (ερωτήσεις, απαντήσεις) που μπορούν να χρησιμοποιηθούν στην επικοινωνία μεταξύ των οικονόμων και των επισκεπτών. Ο εκπαιδευτής ενθαρρύνει τους μαθητές να φανταστούν πιθανούς μίνι-διαλόγους (για παράδειγμα, σύμφωνα με τα αιτήματα των επισκεπτών), χρησιμοποιώντας τις ακόλουθες φράσεις.

Π.χ.:

Μπορώ να καθαρίσω το δωμάτιό σας τώρα;

Μπορώ να επιβεβαιώσω την ώρα που σας βολεύει για τον καθαρισμό αύριο;

Μπορώ να αντικαταστήσω τα προϊόντα περιποίησης σας;

Χρειάζεστε επιπλέον κουβέρτες;

Χρειάζεστε καθαρές πετσέτες;

Χρειάζεστε περισσότερο σαπούνι ή σαμπουάν;

Καθαριότητα! Μπορώ να περάσω;

Μπορώ να επιστρέψω αργότερα για να καθαρίσω, αν σας βολεύει περισσότερο.

Θα ήθελα να καθαρίσω το δωμάτιο. Μπορώ να το κάνω τώρα;

Αν κάτι δεν λειτουργεί στο δωμάτιο, μπορώ να ειδοποιήσω τη συντήρηση για εσάς.

Θα καθαρίσω το δωμάτιό σας τώρα, αν σας βολεύει.

Παρατήρησα ότι η λάμπα έχει καεί. Θέλετε να την αντικαταστήσω;

Είναι όλα εντάξει με το δωμάτιό σας;

Μπορώ να σας βοηθήσω σε κάτι άλλο;

Χρειάζεστε κάτι άλλο;

Έχω ανανεώσει τις πετσέτες και τα προϊόντα περιποίησης σας. Ενημερώστε με αν χρειαστείτε περισσότερα.

Ενημερώστε με αν χρειαστείτε οτιδήποτε άλλο.

Ενημερώστε με αν χρειαστείτε οτιδήποτε.

Μπορώ να σας βοηθήσω;

Να σκούπισω το πάτωμα τώρα;

Θέλετε να καθαρίσω το μπάνιο;

Θα θέλατε να καθαρίσω το δωμάτιο τώρα ή αργότερα;

Είμαστε εδώ για να εξασφαλίσουμε την άνετη διαμονή σας. Πώς μπορώ να σας βοηθήσω περαιτέρω;

Όταν οι μαθητές κατανοήσουν όλες τις φράσεις, ο εκπαιδευτής τους ζητά να ταξινομήσουν τις κάρτες/φράσεις σε ομάδες ανάλογα με τον σκοπό τους, π.χ.:

- να προσφέρει βοήθεια,
- να ελέγξει την κατάλληλη ώρα για τον καθαρισμό,
- να διευκρινίσει αν είναι απαραίτητο να καθαριστούν/αντικατασταθούν/αναπληρωθούν ορισμένα αντικείμενα.

Οι μαθητές συζητούν και αναλύουν τις φράσεις, ο εκπαιδευτής δίνει συμβουλές.

Αξιολόγηση: περιλαμβάνει έναν έλεγχο αλλεργιών, δίνει σαφή χρονοδιάγραμμα αναμονής, επαναλαμβάνει την παραγγελία με ακρίβεια.

3) Εργασία διαχείρισης αποθεμάτων

Στόχος: ταξινόμηση των ειδών κατά ημερομηνία λήξης και ζώνη (ξηρά/ψυγείο/καταψύκτης), εφαρμογή της μεθόδου FIFO και σύνταξη απλών ετικετών.
Υλικά: κάρτες με είδη διατροφής και ημερομηνίες (π.χ. 10/09, 12/09...), χαλάκια αποθήκευσης (ΞΗΡΑ/ΨΥΧΡΑ/ΚΑΤΕΨΥΓΜΕΝΑ), αυτοκόλλητα «Χρησιμοποιήστε πρώτα», κενές ετικέτες.
Διαδικασία:

- Οι μαθητές τοποθετούν τα είδη στο σωστό χαλάκι ζώνης.
- Ταξινομούν τα προϊόντα κατά ημερομηνία (από την παλαιότερη προς τα εμπρός).
- Γράψτε την ετικέτα: «Μαγειρεμένο ρύζι 23/09 – να καταναλωθεί έως τις 24/09».
Πλαίσια: «Αυτό πάει στο ψυγείο/καταψύκτη». «Χρησιμοποιήστε πρώτα: ___».

Αξιολόγηση: 100% σωστή ταξινόμηση. Σωστή σειρά FIFO. 2 ετικέτες συμπληρωμένες με ημερομηνία + αντικείμενο.

4) Ομαδική πρόκληση μαγειρικής (με χρονικό περιορισμό)

Στόχος: σχεδιασμός και εκτέλεση ενός ομαδικού πιάτου εντός χρονικού ορίου. Ανάθεση ρόλων. Επικοινωνία της προόδου.
Υλικά: περιγραφή της πρόκλησης (πιάτο + χρόνος + κανόνες υγιεινής), χρονόμετρο, απλή κλίμακα βαθμολόγησης (γεύση/εμφάνιση/χρόνος/ομαδική συζήτηση/ασφάλεια).

Διαδικασία:

- Οι ομάδες αναθέτουν ρόλους (επικεφαλής, προετοιμασία, μαγείρεμα, σερβίρισμα, διανομή).
- Δημιουργούν έναν πίνακα εργασιών με τα βήματα και τους χρόνους.
- Ο αρχηγός ενημερώνει τους άλλους κάθε 3-4 λεπτά.
Πλαίσια: «Θα τελειώσω τη σούπα και μετά θα αρχίσω το ρύζι.» «Παρακαλώ σερβίρετε τώρα.» «Δεν έχουμε μαϊντανό, χρησιμοποιήστε άνηθο.»

Αξιολόγηση: το πιάτο ολοκληρώθηκε εγκαίρως, 3 σαφείς ενημερώσεις της ομάδας, 1 αντιμετώπιση απρόβλεπτης κατάστασης (έλλειψη συστατικού ή εξοπλισμού).

5) Σενάρια επίλυσης προβλημάτων (σφάλματα και ελλείψεις)

Στόχος: επιλέξτε ασφαλείς, ρεαλιστικές λύσεις σε προβλήματα της κουζίνας. Μιλήστε με τη μορφή «αν/τότε» και «πρέπει/είναι» απαραίτητο).
Υλικά: κάρτες σεναρίων:

- Χαλασμένο ψυγείο (10 °C),
- Λείπουν συστατικά (δεν υπάρχουν ντομάτες),

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

- Κόψιμο από μαχαίρι (ελαφρύ),
- Χυμένο υγρό κοντά στη φριτέζα,
- Ετικέτα αλλεργίας (χωρίς γλουτένη).

Διαδικασία

- Οι ομάδες επιλέγουν ένα σενάριο → σκέφτονται 3 ενέργειες
- Παρουσιάστε το μπροστά στην τάξη
- Πλαίσιμα: «Εάν η θερμοκρασία του ψυγείου είναι 10 °C, πρέπει να μεταφέρετε τα τρόφιμα σε εφεδρικό χώρο και να ενημερώσετε τον σεφ.» «Πρέπει να χρησιμοποιήσουμε αγγούρι αντί για ντομάτα.»

Αξιολόγηση: η λύση περιλαμβάνει την ασφάλεια πρώτα, την επικοινωνία (σε ποιον να το πείτε) και την επισήμανση/καταγραφή όπου είναι σχετικό.

Λεξικό (τοποθετήστε το στον τοίχο)

- Ακολουθίες: πρώτα, μετά, στη συνέχεια, μετά από αυτό, εν τω μεταξύ, τελικά.
- Χρόνος & ποσότητα: για 8 λεπτά, στους 180 °C, 200 ml, 2 κουτάλιες, μια πρέζα.
- Αποθήκευση: ξηρή αποθήκη / ψυγείο (0–5 °C) / καταψύκτης (≤ -18 °C)· ετικέτα· ημερομηνία λήξης· FIFO· χρησιμοποιήστε πρώτα.
- Ασφάλεια/ποιότητα: πρέπει/πρέπει/μπορεί; αν/τότε συνθήκες; «προσοχή—καυτό/κοφτερό».
- Συζήτηση στο ταμείο/στο γκισέ: Έχετε αλλεργίες; Μπορούμε/δεν μπορούμε... Έτοιμο σε ___ λεπτά. Μας τελείωσε το ___, μπορώ να χρησιμοποιήσω ___;

Γρήγορες αξιολογήσεις

- εκτελεί 6–8 βήματα μαγειρέματος με 4 ακολουθίες, 2 αριθμούς (χρόνος/ποσότητα), ασφαλή χειρισμό.
- σωστές ζώνες + 2 πλήρεις ετικέτες.
- χειρίζεται 1 έλεγχο αλλεργίας + 1 δήλωση χρονισμού; επιλύει 1 σενάριο προβλήματος με μια γραμμή αν/τότε.

Πόροι

- Έντυπα πρωτόκολλα κουζίνας: Οδηγίες για το χειρισμό και την υγιεινή των τροφίμων.
- Ασκήσεις ακουστικής κατανόησης: Συζητήσεις στην κουζίνα μεταξύ σεφ και βοηθών.
- Ψηφιακές κάρτες: Συνηθισμένες φράσεις για την προετοιμασία τροφίμων και την ομαδική εργασία στην κουζίνα.

- **Εφαρμογές:** Ρόλος βασισμένος στο ChatGPT για συνομιλίες στην κουζίνα.
- **Εκπαίδευση VR:** Προσομοίωση «Εργασία σε μια πολυάσχολη κουζίνα».

B1 –Επίπεδο καλής γνώσης (Χρήστης Καλού Επιπέδου- Ανεξάρτητοι Χρήστες)

- Αποτελεσματική επικοινωνία στην κουζίνα, χειρισμός σύνθετων οδηγιών.
- Επίλυση προβλημάτων στην κουζίνα, όπως έλλειψη συστατικών ή προβλήματα στη ροή εργασίας.
- Συνεργασία με μια ομάδα υπό επίβλεψη.
- Ρόλος του εκπαιδευτικού: Παροχή προσομοιώσεων σε πραγματικό χρόνο, ανάθεση συνεργατικών έργων και εισαγωγή ασκήσεων βασισμένων στην εικονική πραγματικότητα.

Σημειώσεις του εκπαιδευτικού — πρόσθετοι στόχοι (B1)

- Διαχείριση διαδικασιών 8–12 βημάτων, συμπεριλαμβανομένων παράλληλων ενεργειών (εν τω μεταξύ σιγοβράζουμε... μετά σερβίρουμε) και προσαρμογή του χρονοδιαγράμματος με βάση τα σήματα (πίνακας παραγγελιών, έλεγχος ψησίματος).
- Εφαρμογή της ροής και των προτεραιοτήτων της κουζίνας: ανάγνωση εισιτηρίων, επανακλήσεις, «φωτιά/αναμονή», έλεγχος περασμάτων, σύνταξη μίνι αναφορών (έτοιμα/ελλείποντα/προβλήματα/αιτήματα).
- Επίλυση σφαλμάτων και ελλείψεων χρησιμοποιώντας αν/τότε + πρέπει/μπορώ/δεν μπορώ, σωστή κλιμάκωση και καταγραφή προβλημάτων (σημειώσεις συμβάντων/υπηρεσιών).
- Ανάλυση ηγετικών καθηκόντων και επίβλεψη των συναδέλφων για σύντομα χρονικά διαστήματα (ανάθεση, παρακολούθηση, παροχή ανατροφοδότησης) για την υποστήριξη του μοντέλου peer-to-peer (έμπειρος συμμετέχων καθοδηγεί έναν νεοεισερχόμενο).
- Ενσωμάτωση προκλήσεων μέσω εικονικής πραγματικότητας VR (λάθος αντιμετώπιση αλλεργίας πελάτη, βλάβη εξοπλισμού) μετά από πρακτικές ασκήσεις για την αντιμετώπιση

Ασκήσεις

1) Διαχείριση χρόνου - Άσκηση καθαρισμού με χρονικό περιορισμό (σε προσομοιωμένο περιβάλλον)

Εργασία: να ολοκληρωθεί η πλήρης προετοιμασία ενός δωματίου εντός χρονικών περιορισμών.

Στόχοι:

- οι μαθητές να μάθουν πώς πρέπει να γίνεται η ακολουθία καθαρισμού, τι πρέπει να έχουν κατά νου όταν συντηρούν/ολοκληρώνουν τη διαμόρφωση του δωματίου ή πότε πρέπει να την ελέγχουν
- οι μαθητές να μπορούν να προετοιμάσουν ένα δικό τους παράδειγμα λίστας ελέγχου για τη διαρρύθμιση του δωματίου (για την ιεράρχηση των εργασιών) και να μπορούν να την ακολουθήσουν,
- οι μαθητές να μπορούν να οργανώσουν αποτελεσματική εργασία σε ομάδα.

Υλικό: παράδειγμα «Λίστας ελέγχου για την επιθεώρηση δωματίου ξενοδοχείου».

Ο εκπαιδευτής παρουσιάζει ένα παράδειγμα «Λίστας ελέγχου για την επιθεώρηση δωματίου ξενοδοχείου», οι μαθητές διαβάζουν τη λίστα ελέγχου και τη συζητούν λεπτομερώς με τον εκπαιδευτή.

Hotel Room Inspection Checklist



Guest Room

Doors working properly

Doors open easily and quietly

Light switches work correctly

Windows open and close properly

Window free of cracks

Window glass clean

Drapes straight and working properly

Controls for air conditioning/heat work properly

Air conditioning filter clean

Lamps work

Wall lights work

Lamp shades clean and straight

Beds correctly made

Fluffed/even pillows

Bedspreads straight

Mattress firm

Bedspread free of rips and stains

Upholstery clean and in good condition

<https://joyfill.io/form-library/hotel-room-inspection-checklist>

Στη συνέχεια, οι μαθητές δημιουργούν τη δική τους λίστα ελέγχου: τι πρέπει να ελέγξουν στην αίθουσα και με ποια σειρά πρέπει να ολοκληρωθούν όλες οι εργασίες. Ο εκπαιδευτής παρατηρεί και ελέγχει τη διαδικασία.

Όταν οι μαθητές έχουν έτοιμο τον κατάλογο ελέγχου τους, πρέπει να ολοκληρώσουν τη διαρρύθμιση του δωματίου (σε μια προσομοίωση) σύμφωνα με τον δικό τους κατάλογο ελέγχου. Ο εκπαιδευτής επισημαίνει ότι οι μαθητές πρέπει να εκτελέσουν τη δραστηριότητα σε συγκεκριμένο χρόνο, π.χ. 20 λεπτά. Επομένως, οι μαθητές πρέπει πρώτα να υπολογίσουν πόσος χρόνος χρειάζονται για να ολοκληρώσουν όλες τις εργασίες από τη λίστα ελέγχου. Εάν η δραστηριότητα πρέπει να πραγματοποιηθεί σε μικρές ομάδες, οι μαθητές πρέπει επίσης να συζητήσουν ποιος είναι υπεύθυνος για ποια εργασία και να έχουν κατά νου πόσος χρόνος χρειάζονται για τις εργασίες.

Όταν οι μαθητές είναι έτοιμοι και η προετοιμασία της αίθουσας έχει ολοκληρωθεί, ο εκπαιδευτής μπορεί να ζητήσει από τους μαθητές:

- να περιγράψουν τις εντυπώσεις τους κατά την εκτέλεση των εργασιών και
- να αναλύσουν τη διαδικασία και τα αποτελέσματα της εργασίας τους.

Επιπλέον, ο εκπαιδευτής δίνει περαιτέρω ανατροφοδότηση και μερικές συμβουλές για τη βελτιστοποίηση της διαδικασίας.

2) Προχωρημένη επικοινωνία στην οικιακή οικονομία - Επίλυση προβλημάτων, διαχείριση και ηγεσία

Εργασία: να συζητήσουν τις καθοριστικές επαγγελματικές ιδιότητες για την επιτυχή διαχείριση στην οικιακή οικονομία και να δοκιμάσουν την επικοινωνία ως «επόπτες» με «συναδέλφους» (έχοντας κατά νου τις σημαντικές ιδιότητες ενός επιτυχημένου ηγέτη).

Στόχοι:

- να εκπαιδεύσει τις δεξιότητες επικοινωνίας, τις δεξιότητες ομαδικής εργασίας,
- να επαναλάβουν το υλικό που έχουν μάθει,
- οι μαθητές μπορούν να δοκιμάσουν να επικοινωνήσουν και να αλληλεπιδράσουν ως «επόπτες/διευθυντές του τμήματος υπηρεσίας καθαριότητας και οροφοκομίας».

Υλικά: κατάλογος καθοριστικών επαγγελματικών προσόντων για διευθυντή στον τομέα της οικιακής οικονομίας (που δημιουργήθηκε από τους μαθητές, με τη βοήθεια του εκπαιδευτή).

Ο εκπαιδευτής ανακοινώνει ένα θέμα για σύντομη συζήτηση – ποιες είναι οι σημαντικές ιδιότητες για έναν διευθυντή / επόπτη / ηγέτη;

Ο εκπαιδευτής ζητά από τους μαθητές να συζητήσουν σε ομάδες και να κατατάξουν τις καθοριστικές ιδιότητες που είναι απαραίτητες για την επιτυχή διαχείριση της υπηρεσίας καθαριότητας και οροφοκομίας. Για το σκοπό αυτό, ο εκπαιδευτής προτείνει να ανακαλέσουν τα θέματα που έχουν μάθει προηγουμένως

και να αναλύσουν πώς πρέπει ο διευθυντής να επιλύει τα προβλήματα και με ποιον τρόπο να αλληλεπιδρά με τους συναδέλφους του.

Οι μαθητές δημιουργούν έναν «Κατάλογο καθοριστικών επαγγελματικών προσόντων για διευθυντή στον τομέα της οικιακής οικονομίας» (ο εκπαιδευτής βοηθά, αν χρειαστεί).

Για παράδειγμα, στη λίστα μπορούν να περιλαμβάνονται οι ακόλουθες ιδιότητες:

- επικοινωνιακές ικανότητες (π.χ. ο διευθυντής είναι ευγενικός και φιλικός τόσο με τους επισκέπτες όσο και με τους συναδέλφους του),
- δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων και οργανωτικές δεξιότητες (π.χ. ο διευθυντής μπορεί να αντιμετωπίσει πολλαπλές εργασίες),
- επαγγελματική ικανότητα (π.χ. ο διευθυντής γνωρίζει πώς να διατηρεί τις διαδικασίες καθαρισμού έγκαιρα και με ακρίβεια, πώς να τακτοποιεί τα αντικείμενα του δωματίου, πώς να τηρεί τους κανόνες υγιεινής).

Οι μαθητές παρακολουθούν το βίντεο (παραδείγματα ερωτήσεων συνέντευξης για την υπηρεσία καθαριότητας – κατάλληλα για προϊσταμένους και υπαλλήλους καθαριότητας). **Ερωτήσεις συνέντευξης για την υπηρεσία καθαριότητας** - <https://www.youtube.com/shorts/QwYagSMLcps>

Μετά τη συζήτηση και την παρακολούθηση του βίντεο, οι μαθητές παίζουν τους ρόλους του «προϊσταμένου/διευθυντή» και των «συναδέλφων».

Ο μαθητής που παίζει τον ρόλο του προϊσταμένου πρέπει να επικοινωνεί με τους άλλους συναδέλφους και να ελέγχει τις γνώσεις των άλλων μαθητών και να τους ρωτά, π.χ. ποια μηχανήματα καθαρισμού γνωρίζουν, ποια σκεύη καθαρισμού υπάρχουν στο προσομοιωμένο περιβάλλον, πώς να κρατούν τα λευκά είδη, πώς να τακτοποιούν τα αντικείμενα σε ένα δωμάτιο, πώς να διατηρούν τη σειρά καθαρισμού με τη σωστή σειρά κ.λπ.

Εάν οι άλλοι μαθητές δώσουν λανθασμένες απαντήσεις, ο «επόπτης» πρέπει να απαντήσει με ακρίβεια και να εξηγήσει το θέμα.

Οι μαθητές μπορούν επίσης να αξιολογήσουν τον «επόπτη» και να δώσουν κάποιες συμβουλές και σχόλια.

Ο εκπαιδευτής παρατηρεί τη διαδικασία της συνεργατικής μάθησης και βοηθά, εάν απαιτείται.

3) Προχωρημένη επικοινωνία και ηγεσία στην οικιακή οικονομία - Σαφείς οδηγίες, σχόλια, εξηγήσεις

Εργασία: να συζητήσουν όλο το υλικό που έμαθαν, να κάνουν ερωτήσεις ή να απαντήσουν σε ερωτήσεις σχετικά με οποιοδήποτε θέμα που έμαθαν.

Στόχος:

- να επαναληφθεί το διδακτικό υλικό.

Υλικά: όλα τα υλικά που χρησιμοποιήθηκαν στη διαδικασία μάθησης, εάν είναι απαραίτητο.

Ο εκπαιδευτής υπενθυμίζει τα θέματα που έχουν διδαχθεί και ενθαρρύνει τους μαθητές να συζητήσουν τα θέματα σε ομαδική συζήτηση: να προτείνουν τι πρέπει να επαναληφθεί πρώτα απ' όλα, να αναφέρουν αν κάτι παραμένει ασαφές ή να υποβάλουν ερωτήσεις για διευκρίνιση (π.χ. σχετικά με το λεξιλόγιο της

οροφοκομίας, τις ρουτίνες καθαρισμού, τους κανόνες υγιεινής, διάφορους διαλόγους με επισκέπτες / προϊσταμένους / συναδέλφους, το χειρισμό των λευκών ειδών, τη διαρρύθμιση των δωματίων κ.λπ.). Οι μαθητές μπορούν να ρωτήσουν ο ένας τον άλλον ή τον εκπαιδευτή. Οι μαθητές πρέπει επίσης να απαντήσουν στις ερωτήσεις, να εξηγήσουν το υλικό, εάν γνωρίζουν την κατάλληλη απάντηση.

Πόροι:

- **Μενού εστιατορίων και φόρμες παραγγελιών:** Εξάσκηση στην ανάγνωση και την επεξεργασία παραγγελιών γευμάτων.
- **Podcast του κλάδου:** Συνεντεύξεις με επαγγελματίες σεφ.
- **Γραπτές αξιολογήσεις:** Σύνταξη σύντομης έκθεσης για την κουζίνα (π.χ. «Τι πήγε στραβά κατά τη διάρκεια της σημερινής υπηρεσίας;»).
- **Ομαδικές ασκήσεις:** Συνεργατικά παιχνίδια ρόλων που προσομοιώνουν πολυάσχολες βάρδιες στην κουζίνα.
- **Προηγμένη εκπαίδευση VR:** Διαχείριση κρίσεων στην κουζίνα (αντιμετώπιση ατυχημάτων, έλλειψη συστατικών κ.λπ.).

3. Μέθοδοι που θα χρησιμοποιηθούν

Αυτό το πρόγραμμα σπουδών δίνει έμφαση στην πρακτική, διαδραστική και βιοματική μάθηση μέσω διαφόρων μεθόδων:

- **Οπτικά βοηθήματα:** Κάρτες, αφίσες και εκπαιδευτικά βίντεο.
- **Παιχνίδια ρόλων:** Προσομοίωση πραγματικών συνθηκών κουζίνας και αλληλεπιδράσεων με πελάτες.
- **Πρακτική εκπαίδευση:** Πρακτική προετοιμασία φαγητού και οργάνωση κουζίνας.
- **Μάθηση με βάση σενάρια:** Ρεαλιστικές προκλήσεις που απαιτούν από τους μαθητές να λύσουν προβλήματα.
- **Ενότητες εκπαίδευσης VR:** Ασκήσεις εικονικής πραγματικότητας για την υγιεινή, το χειρισμό των συστατικών και την ασφάλεια στην κουζίνα.
- **Μαθησιακή ομάδα:** Ενθάρρυνση της ομαδικής εργασίας και των συνεργατικών μαγειρικών έργων.

4. Ενδεικτικό χρονοδιάγραμμα ανά εβδομάδα

Συνεδρία	Ώρες	Περιεχόμενο	Επίπεδο CEFR / Εστίαση
Συνεδρία 1	6 ώρες	Βασικό λεξιλόγιο κουζίνας, διαδικασίες ασφάλειας και υγιεινή	A0

Συνεδρία 2	6 ώρες	Απλές μαγειρικές εργασίες, χειρισμός συστατικών και χρήση εργαλείων κουζίνας	A1
Συνεδρία 3	6 ώρες	Αποθήκευση τροφίμων, ακολουθίες προετοιμασίας, διαδικασίες μαγειρικής πολλαπλών βημάτων	A2
Συνεδρία 4	6 ώρες	Προχωρημένη επικοινωνία στην κουζίνα, επίλυση προβλημάτων, ασκήσεις ομαδικής εργασίας.	B1
Συνεδρία 5	6 ώρες	Παιχνίδι ρόλων με αλληλεπιδράσεις με πελάτες, χειρισμός παραπόνων και βελτίωση δεξιοτήτων	Ολοκληρωμένες δεξιότητες
Συνεδρία 6	6 ώρες	Τελικές αξιολογήσεις, μάθηση με βάση έργα και προσομοιώσεις σε πραγματική κουζίνα	Αξιολόγηση και πρακτική
Συνεδρία 7	6 ώρες	Διαχείριση αποθεμάτων, επιθεωρήσεις υγιεινής, ασκήσεις ροής εργασίας στην κουζίνα	Προχωρημένη πρακτική
Συνεδρία 8	6 ώρες	Προετοιμασία πιστοποίησης, συνεργατική αξιολόγηση και τελική ανατροφοδότηση και ανασκόπηση	Πιστοποίηση και ολοκλήρωση

5. Προτεινόμενο ημερήσιο πρόγραμμα μαθημάτων

Κάθε συνεδρία διάρκειας 1,5 ώρας ακολουθεί το παρακάτω δομημένο πρόγραμμα:

Ωρα	Δραστηριότητα	Περιγραφή
10 λεπτά	Εισαγωγή & Ανασκόπηση	Γρήγορη ανακεφαλαίωση του προηγούμενου μαθήματος, παρουσίαση των στόχων της ημέρας.
20 λεπτά	Λεξιλόγιο και εισαγωγή εννοιών	Εισαγωγή βασικού λεξιλογίου σχετικού με την κουζίνα χρησιμοποιώντας κάρτες και εικόνες.
15 λεπτά	Καθοδηγούμενη εξάσκηση	Οι μαθητές συμπληρώνουν φύλλα εργασίας, ασκήσεις δημιουργίας προτάσεων ή ασκήσεις αντιστοίχισης.
15 λεπτά	Πρακτική εκπαίδευση ή παιχνίδι ρόλων	Πρακτική προετοιμασία φαγητού, εκπαίδευση με βάση την εικονική πραγματικότητα ή διαδραστικές προσομοιώσεις.
20 λεπτά	Μάθηση με βάση σενάρια	Χρησιμοποιώντας κάρτες σεναρίων, οι μαθητές αναπαριστούν πραγματικές εργασίες στην κουζίνα.
10 λεπτά	Ανασκόπηση και σύνοψη	Συνοψίστε τα βασικά συμπεράσματα, δώστε ανατροφοδότηση και αναθέστε προαιρετικές ασκήσεις.

6. Πρόσθετες ασκήσεις

- **Δραστηριότητες σε ζευγάρια:** Οι μαθητές εξασκούνται στην παραγγελία συστατικών και στην παροχή οδηγιών.
- **Παιχνίδια μνήμης:** Αντιστοίχιση εργαλείων, συστατικών και ενεργειών.
- **Μικρά παιχνίδια ρόλων:** Αντιμέτωπιση αιτημάτων πελατών.
- **Προετοιμασία συνταγών:** Ακολουθώντας απλές οδηγίες για την προετοιμασία ενός πιάτου.
- **Ασκήσεις ακουστικής κατανόησης:** Κατανόηση ηχογραφημένων εντολών στην κουζίνα.

7. Πρόσθετοι πόροι/εργαλεία

- **Εφαρμογές:** Duolingo (για λεξιλόγιο), Busuu (για κατανόηση προφορικού λόγου).
- **Βίντεο:** Σεμινάρια στο YouTube σχετικά με την ασφάλεια στην κουζίνα και την προετοιμασία φαγητού.
- **Έντυπο υλικό:** Εικονογραφημένα λεξικά, πλαστικοποιημένες πινακίδες κουζίνας για την επισήμανση εργαλείων.
- **Κάρτες σεναρίων:** Για εξάσκηση σε καταστάσεις ρόλων.
- **Ενότητες VR:** (αναφέρετε εδώ τα βίντεο VR για το μάθημα, συμπεριλαμβανομένου του επιπέδου)

8. Ανάλυση ενοτήτων ανά επίπεδο

A0 – Επίπεδο βασικής γνώσης (Χρήστης Επιπέδου Προ-A1 – Απόλυτα Αρχάριοι)

Στόχος: Απόκτηση βασικού λεξιλογίου για την κουζίνα, τήρηση βασικών διαδικασιών ασφάλειας και υγιεινής και κατανόηση απλών οδηγιών.

Ενότητα 1: Εργαλεία και εξοπλισμός κουζίνας

- **Μαθησιακοί στόχοι:** Αναγνώριση και ονομασία 10+ κοινών εργαλείων κουζίνας (π.χ. μαχαίρι, κουτάλι, τηγάνι, ξύλο κοπής).
- **Δραστηριότητες:**
 - Ταίριασμα καρτών με εργαλεία κουζίνας
 - Επισήμανση διαγράμματος κουζίνας
 - Μπίνγκο με εικόνες και λέξεις
- **Αξιολόγηση:** Προφορική δοκιμασία ονομασίας + δραστηριότητα αναγνώρισης αντικειμένων

Ενότητα 2: Βασικές εντολές και ασφάλεια στην κουζίνα

- **Μαθησιακοί στόχοι:** Ακολουθήστε και ανταποκριθείτε σε απλές οδηγίες κουζίνας.
- **Δραστηριότητες:**
 - «Ο Σάμιον λέει – Έκδοση κουζίνας»
 - Ταξινόμηση ασφαλών και μη ασφαλών συμπεριφορών στην κουζίνα
 - Ασκήσεις ακρόασης: «Πλύνε τα καρότα», «Χρησιμοποίησε το κόκκινο ξύλο κοπής» κ.λπ.
- **Αξιολόγηση:** Κουίζ ασφάλειας + επίδειξη ακολουθίας εντολών

Ενότητα 3: Βασικές αρχές υγιεινής στην κουζίνα

- **Μαθησιακοί στόχοι:** Κατανόηση των κανόνων υγιεινής και των πρακτικών ασφάλειας των τροφίμων
- **Δραστηριότητες:**
 - Παιχνίδι ρόλων: πλύσιμο χεριών, καθαρισμός επιφάνειας
 - Αντιστοίχιση σωστών και λανθασμένων εικόνων υγιεινής
 - Παρακολούθηση και συζήτηση βίντεο εκπαίδευσης για την υγιεινή
- **Αξιολόγηση:** Συμπλήρωση λίστας ελέγχου υγιεινής

A1 – Επίπεδο βασικής γνώσης (Χρήστης Βασικού Επιπέδου)

Στόχος: Εκτέλεση απλών εργασιών προετοιμασίας φαγητού, ακολουθία οδηγιών πολλαπλών βημάτων και αναγνώριση συστατικών.

Ενότητα 4: Αναγνώριση και χειρισμός συστατικών

- **Μαθησιακοί στόχοι:** Αναγνώριση, ονομασία και κατηγοριοποίηση κοινών συστατικών
- **Δραστηριότητες:**
 - Παιχνίδια ταξινόμησης (φρούτα έναντι λαχανικών, ξηρά έναντι υγρών)
 - Επισήμανση αντικειμένων στην αποθήκη τροφίμων ή στο ψυγείο
 - Παιχνίδι μνήμης συστατικών
- **Αξιολόγηση:** Προφορικό και γραπτό κουίζ αναγνώρισης συστατικών

Ενότητα 5: Απλές εργασίες προετοιμασίας φαγητού

- **Μαθησιακοί στόχοι:** Ακολουθήστε ρουτίνες προετοιμασίας φαγητού 4-5 βημάτων (π.χ. φτιάξτε ένα σάντουιτς)
- **Δραστηριότητες:**
 - Παρακολούθηση και εκτέλεση απλών συνταγών
 - Ακολουθήστε τα βήματα της συνταγής
 - Παιχνίδι ρόλων: προετοιμασία γεύματος με έναν συνεργάτη
- **Αξιολόγηση:** Προετοιμάστε ένα βασικό πιάτο ανεξάρτητα

Ενότητα 6: Βασικές αρχές επικοινωνίας στην κουζίνα

- **Μαθησιακοί στόχοι:** Χρήση φράσεων για να ρωτάτε, να διευκρινίζετε και να αναφέρετε πράγματα στην κουζίνα
- **Δραστηριότητες:**
 - Πρακτική διαλόγου: «Πού είναι το τηγάνι;» / «Μπορώ να το χρησιμοποιήσω αυτό;»
 - Κατανόηση προφορικού λόγου με σύντομες συνομιλίες στην κουζίνα
 - Άσκηση σε ζευγάρια με χρήση λειτουργικών φράσεων
- **Αξιολόγηση:** Ρόλος σε σενάριο κουζίνας

A2 – Επίπεδο μέτριας γνώσης (Χρήστης Προ-Ενδιάμεσου Επιπέδου)

Στόχος: Χειρισμός προετοιμασίας πολλαπλών βημάτων, κατανόηση λεπτομερών οδηγιών και διαχείριση πρωτοκόλλων ασφάλειας τροφίμων.

Ενότητα 7: Αποθήκευση και ασφάλεια τροφίμων

- **Μαθησιακοί στόχοι:** Κατανόηση των οδηγιών αποθήκευσης τροφίμων, των ημερομηνιών και των ετικετών
- **Δραστηριότητες:**
 - Εξάσκηση στην τοποθέτηση προϊόντων σε ζώνες του ψυγείου/ντουλαπιού
 - Παιχνίδια ανάγνωσης ετικετών και ταξινόμησης ημερομηνιών λήξης
 - Παρακολούθηση βίντεο: «Ασφαλείς πρακτικές αποθήκευσης»
- **Αξιολόγηση:** Κουίζ και δραστηριότητα σχετικά με την αποθήκευση τροφίμων

Ενότητα 8: Ακολουθίες μαγειρέματος και ρουτίνες προετοιμασίας

- **Μαθησιακοί στόχοι:** Κατανόηση των κοινών διαδικασιών μαγειρέματος (π.χ. βράσιμο, κοπή, ανάμειξη)
- **Δραστηριότητες:**
 - Ακολουθήστε τις οδηγίες της συνταγής με τους συμμαθητές σας
 - Συμπλήρωση καρτών συνταγών με κενά
 - Χρονομετρημένη σκυταλοδρομία προετοιμασίας φαγητού
- **Αξιολόγηση:** Προετοιμάστε ένα πιάτο χρησιμοποιώντας μια γραπτή συνταγή

Ενότητα 9: Χειρισμός αιτημάτων και εργασία σε ομάδα

- **Μαθησιακοί στόχοι:** Ανταπόκριση σε εργασίες από τους προϊσταμένους και συντονισμός με άλλους
- **Δραστηριότητες:**

- Παιχνίδι ρόλων: λήψη παραγγελίας ή οδηγιών από σεφ
- Άσκηση ακρόασης: οδηγίες πολλαπλών βημάτων
- Ομαδικές προσομοιώσεις στην κουζίνα
- **Αξιολόγηση:** Αξιολόγηση του παιχνιδιού ρόλων στην κουζίνα της ομάδας

B1 –Επίπεδο καλής γνώσης (Χρήστης Καλού Επιπέδου- Ανεξάρτητοι Χρήστες)

Στόχος: Να εργάζεστε ανεξάρτητα στην κουζίνα, να επιλύσετε κοινά προβλήματα και να επικοινωνείτε αποτελεσματικά με τα μέλη της ομάδας.

Ενότητα 10: Επίλυση προβλημάτων στην κουζίνα

- **Μαθησιακοί στόχοι:** Αντιμετώπιση προβλημάτων όπως έλλειψη συστατικών ή δυσλειτουργία εξοπλισμού
- **Δραστηριότητες:**
 - Μελέτη περίπτωσης: «Τι να κάνετε όταν ο φούρνος δεν λειτουργεί;»
 - Ομαδική συζήτηση: «Τι θα κάνατε αν...;»
 - Παιχνίδι ρόλων: αναφορά ενός προβλήματος σε έναν προϊστάμενο
- **Αξιολόγηση:** Προφορική εξέταση με βάση σενάρια

Ενότητα 11: Διαχείριση χρόνου και ροή εργασιών στην κουζίνα

- **Μαθησιακοί στόχοι:** Προτεραιοποίηση των εργασιών στην κουζίνα και διαχείριση πολλαπλών εργασιών υπό πίεση
- **Δραστηριότητες:**
 - Προσομοίωση εργασιών κουζίνας σε συνθήκες βιασύνης
 - Δημιουργία λίστας ελέγχου προετοιμασίας
 - Ομαδικό παιχνίδι μαγειρικής με χρονικό περιορισμό
- **Αξιολόγηση:** Προετοιμασία με χρονικό περιορισμό + συμπλήρωση λίστας ελέγχου

Ενότητα 12: Ηγεσία και επικοινωνία στην κουζίνα

- **Μαθησιακοί στόχοι:** Ηγεσία σε βασικές εργασίες, εκπαίδευση άλλων και παροχή υποστήριξης
- **Δραστηριότητες:**
 - Συνεργατική Διδασκαλία: Δραστηριότητα «Εκπαίδευση του συνεργάτη σας»
 - Κύκλοι ανατροφοδότησης: παροχή και λήψη οδηγιών
 - Προσομοίωση ομαδικής πρόκλησης μαγειρικής
- **Αξιολόγηση:** Παιχνίδι ρόλων για την ηγεσία της ομάδας



Βοηθός Κουζίνας

4. Πρόγραμμα εκπαίδευσης προσωπικού κουζίνας

1. ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Το πρόγραμμα κατάρτισης προσωπικού κουζίνας έχει σχεδιαστεί για να εξοπλίσει τους μαθητές με τις απαραίτητες γλωσσικές δεξιότητες, τις ικανότητες επικοινωνίας στο χώρο εργασίας και το τεχνικό λεξιλόγιο που απαιτείται για την εργασία σε μια επαγγελματική κουζίνα. Το μάθημα ακολουθεί μια δομημένη πρόοδο από το επίπεδο A0 έως το επίπεδο B1, εξασφαλίζοντας ότι οι μαθητές εξελίσσονται από αρχάριους σε χρήστες της γλώσσας με αυτοπεποίθηση μέσου επιπέδου, οι οποίοι μπορούν να εκτελούν αποτελεσματικά τις εργασίες της κουζίνας, να επικοινωνούν με τους συναδέλφους τους και να τηρούν τα πρότυπα ασφαλείας.

2. ΕΠΙΠΕΔΑ ΠΟΥ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΕΠΙΤΕΥΧΘΟΥΝ

Το πρόγραμμα σπουδών είναι δομημένο σε τέσσερα επίπεδα (A0 έως B1), το καθένα από τα οποία βασίζεται προοδευτικά στο προηγούμενο.

Επίπεδο	Θέματα μαθήματος	Ποιοτικοί στόχοι
A0	Αναγνώριση εργαλείων κουζίνας, κατανόηση απλών εντολών, βασικές αρχές ασφαλείας.	Αναγνώριση 10+ εργαλείων κουζίνας, ακολουθία 5+ απλών οδηγιών μαγειρικής, επίδειξη 3+ βασικών κανόνων ασφαλείας στην κουζίνα.
A	Ακολουθώντας οδηγίες μαγειρικής, υγιεινής, πρακτικές χειρισμός συστατικών.	Προετοιμασία 3+ βασικών πιάτων, σωστός χειρισμός 5+ διαφορετικών συστατικών, επίδειξη σωστής υγιεινής κατά την προετοιμασία των τροφίμων.
A2	Ακολουθήστε τις οδηγίες μαγειρικής, τις πρακτικές υγιεινής, χειριστείτε σωστά 5+ διαφορετικά συστατικά, επιδείξτε σωστή υγιεινή κατά την προετοιμασία των τροφίμων	Προετοιμασία ενός πλήρους γεύματος σε 20 λεπτά, σωστή αποθήκευση 3+ τροφίμων, επικοινωνία με τους πελάτες χρησιμοποιώντας 5+ κοινές φράσεις.
B1	Προχωρημένη επικοινωνία στην κουζίνα, επίλυση προβλημάτων κατά την προετοιμασία των τροφίμων.	Επίλυση 3+ κοινών προβλημάτων στην κουζίνα, βοήθεια στην προετοιμασία μιας πλήρους παραγγελίας μενού, συντονισμός με το υπόλοιπο προσωπικό της κουζίνας κατά τη διάρκεια μιας πλήρους βάρδιας.

A0 – ΕΠΙΠΕΔΟ ΒΑΣΙΚΗΣ ΓΝΩΣΗΣ (ΧΡΗΣΤΗΣ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΠΡΟ-A1 – ΑΠΟΛΥΤΑ ΑΡΧΑΡΙΟΙ)

1. Εισαγωγή στο βασικό λεξιλόγιο και τα εργαλεία της κουζίνας.

Μαθησιακοί στόχοι:

- Αναγνώριση και ονομασία τουλάχιστον **10 κοινών εργαλείων κουζίνας** (π.χ. μαχαίρι, κουτάλι, κατσαρόλα, τηγάνι, ξύλο κοπής, χτυπητήρι, κουτάλα, φούρνος, εστία, νεροχύτης)
- Κατανόηση της **λειτουργίας** κάθε εργαλείου μέσω οπτικών βοηθημάτων και επιδείξεων

Διδακτικές στρατηγικές:

- Χρήση **καρτών** και **πραγματικών αντικειμένων** για την εισαγωγή του λεξιλογίου
- Διοργάνωση **παιχνιδιών αντιστοίχισης** και **ασκήσεων ονομασίας** σε μια προσομοιωμένη κουζίνα
- Ενισχύστε το λεξιλόγιο μέσω της **επανάληψης, ομαδικών δραστηριοτήτων** και **οπτικής αφήγησης**

Εργαλείο
μαχαίρι
κοπίδι
νεροχύτης
αποφλοιωτής
μεζούρα
τριφτή
κατσαρόλα
κουζίνα
τηγάνι
κουτάλι
φούρνος
σκουπιδοτενεκές

 <p>Knife</p>	 <p>Cutting board</p>	 <p>Sink</p>
 <p>Peel</p>	 <p>measuring</p>	 <p>Grater</p>
 <p>Pot</p>	 <p>Pan</p>	 <p>Rubbish bin</p>

2. Κατανόηση απλών εντολών και ακολουθία βασικών οδηγιών

Μαθησιακοί στόχοι:

- Κατανόηση και ανταπόκριση σε **5+ βασικές εντολές στην κουζίνα** (π.χ. «Πλύνε τα λαχανικά», «Κόψε το ψωμί», «Κλείσε τον φούρνο»)
- Ακολουθήστε **βήμα προς βήμα οδηγίες** για απλές εργασίες, όπως το να φτιάξετε ένα σάντουιτς ή να βράσετε νερό

Διδακτικές στρατηγικές:

- Χρησιμοποιήστε το **«Simon Says – Έκδοση Κουζίνα»** για να εξασκηθείτε στις εντολές με έναν διασκεδαστικό τρόπο, χωρίς πίεση.
- Δείξτε τις εργασίες ενώ περιγράφετε κάθε βήμα αργά και καθαρά
- Ενθαρρύνετε τους μαθητές να **επαναλαμβάνουν τις εντολές και να τις εκτελούν**

Εργαλείο	Λειτουργία/Χειρισμός	Οδηγίες
μαχαίρι	κόψτε	Κόψτε το αγγούρι με το μαχαίρι.
κοπίδι	τοποθετήστε	Τοποθετήστε την ντομάτα στο ξύλο κοπής.
νεροχύτη	πλύσιμο	Πλύνετε τα λαχανικά στο νεροχύτη.
αποφλοιωτής	ξεφλουδίστε	Ξεφλουδίστε τις πατάτες με τον αποφλοιωτή.
μεζούρα	μέτρηση	Μετρήστε το γάλα με το δοσομετρικό κύπελλο.
Τρίφτης	τριφτή	Τρίψτε το τυρί με το τρίφτη.
κατσαρόλα	βράζω	Βράστε το νερό στην κατσαρόλα.
τηγάνι	τηγανίστε	Τηγανίστε την πατάτα στο τηγάνι.
κουτάλι	ανακατέψτε	Ανακατέψτε τη σάλτσα με το κουτάλι.
φούρνος	ψήστε	Ψήστε την πατάτα στο φούρνο.
σκουπιδοτενεκές	πετάω	Πετάξτε τα σκουπίδια στον κάδο απορριμμάτων.



**Cut the cucumber
with the knife.**



**Place the tomato
on the cutting board.**



**Wash the vegetables
in the sink.**



**Peel the potatoes
with the peeler.**



**Measure the milk
with the measuring**



**Grate the cheese
with the grater.**



**Boil the water in
the pot.**



**Fry the potato in
the pan.**



**Stir the sauce
with the spoon.**



**Bake the potato
in the oven.**



**Throw away the
trash in the
rubbish bin.**

3. Αναγνώριση και εφαρμογή βασικών κανόνων ασφάλειας και υγιεινής

- Αναγνώριση και εφαρμογή **βασικών κανόνων ασφάλειας και υγιεινής**.
- **Ρόλος του εκπαιδευτή:** Εισαγωγή βασικών φράσεων, χρήση καρτών και ενίσχυση της μάθησης μέσω της επανάληψης.

Μαθησιακοί στόχοι:

- Προσδιορίστε **3+ βασικούς κανόνες ασφάλειας** (π.χ. «Μην αγγίζετε καυτές επιφάνειες», «Χρησιμοποιείτε γάντια όταν καθαρίζετε», «Μην κρατάτε τα μαχαίρια από την άκρη»)
- Κατανόηση **πρακτικών υγιεινής** όπως το πλύσιμο των χεριών, η χρήση καθαρών ρούχων και η αποφυγή ς μόλυνσης εξ' επαφής.

Διδακτικές στρατηγικές:

- Διεξαγωγή **βασικής άσκησης ασφάλειας** χρησιμοποιώντας εικόνες με ετικέτες επικίνδυνων και ασφαλών αντικειμένων
- Χρησιμοποιήστε **σενάρια ρόλων** για να δείξετε τα πρωτοκολλα διατήρησης υγιεινής
- Εμφάνιση **οπτικών αφισών** με σημάνσεις ασφαλείας και μέτρα υγιεινής

Βασικοί κανόνες ασφάλειας και υγιεινής

- 1) Πλύνετε τα χέρια σας.
σαπούνι, νερό, 120 δευτερόλεπτα
- 2) Προσοχή – καυτή επιφάνεια!
κίνδυνος, φούρνος, εστία
- 3) Προσοχή – κοφτερό!
μαχαίρι, αποφλοιωτής, μακριά



- **Σημειώσεις για τον εκπαιδευτικό:** Καθορίστε επιπλέον στόχους ανάλογα με τις ανάγκες των μαθητών:

- _____
- _____

Ασκήσεις:

- **Αντιστοίχιση καρτών:** Οι μαθητές αντιστοιχίζουν εικόνες εργαλείων κουζίνας με τα ονόματά τους (π.χ. μαχαίρι, κουτάλι, κατσαρόλα, τηγάνι).
- **Simon Says (Έκδοση για την κουζίνα):** Ο εκπαιδευτής δίνει απλές εντολές («Πάρε το μαχαίρι», «Ανακάτεψε τη σούπα»).
- **Ετικέτες στην κουζίνα:** Οι μαθητές τοποθετούν ετικέτες σε διάφορα αντικείμενα της κουζίνας σε μια προσομοίωση.
- **Αντιστοίχιση εικόνων με λέξεις:** Οι μαθητές αντιστοιχίζουν τα συστατικά των τροφίμων με τα ονόματά τους.
- **Βασική άσκηση ασφάλειας:** Προσδιορίστε τα επικίνδυνα αντικείμενα της κουζίνας και επισημάνετε τα με την ένδειξη «Προσοχή» ή «Ασφαλές».

Πόροι:

- **Κάρτες και αφίσες:** Πλαστικοποιημένες εικόνες εργαλείων και συσκευών κουζίνας.
- **Βίντεο YouTube:** Εκπαιδευτικά βίντεο με θέμα «Βασικά εργαλεία κουζίνας και οι χρήσεις τους».
- **Εκτυπώσιμα φύλλα εργασίας:** Λίστες λεξιλογίου κουζίνας και αναγνώριση σημείων ασφαλείας.
- **Ψηφιακές εφαρμογές:** Duolingo για βασικό λεξιλόγιο σχετικό με τα τρόφιμα.
- **Ενότητα VR:** Εικονική περιήγηση στην κουζίνα για να εξοικειωθούν οι μαθητές με τους χώρους της κουζίνας.

A1 – ΕΠΙΠΕΔΟ ΒΑΣΙΚΗΣ ΓΝΩΣΗΣ (ΧΡΗΣΤΗΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ)

- Κατανόηση και τήρηση **βασικών οδηγιών μαγειρικής**.
- Εκμάθηση **πρακτικών υγιεινής και χειρισμού των συστατικών**.
- Χρήση **σύντομων, δομημένων φράσεων** για επικοινωνία στην κουζίνα.
- **Ρόλος του εκπαιδευτικού:** Ενθάρρυνση της απλής προφορικής επικοινωνίας, επίδειξη των διαδικασιών στην κουζίνα και εισαγωγή γραπτών οδηγιών.
- **Σημειώσεις για τον εκπαιδευτικό:** Καθορισμός πρόσθετων στόχων ανάλογα με τις ανάγκες των μαθητών:
 - _____
 - _____

Ασκήσεις:

- **Δημιουργία συνταγής βήμα προς βήμα:** Οι μαθητές ακολουθούν τα βήματα μιας βασικής συνταγής (π.χ. παρασκευή σάντουιτς).
- **Αναγνώριση συστατικών:** Ο εκπαιδευτής δείχνει τα τρόφιμα και οι μαθητές τα ονομάζουν φωναχτά.
- **Παιχνίδι ρόλων (ακολουθώντας εντολές):** Ένας μαθητής παίζει τον ρόλο του σεφ που δίνει οδηγίες και ο άλλος τις ακολουθεί.
- **Παιχνίδι υγιεινής στην κουζίνα:** Ταξινόμηση σωστών και λανθασμένων πρακτικών υγιεινής (π.χ. «Πλύνετε τα χέρια σας πριν μαγειρέψετε» ✓ / «Αφήστε το ωμό κρέας στον πάγκο» ✗).
- **Άσκηση κατανόησης προφορικού λόγου:** Οι μαθητές ακούν ηχογραφημένες οδηγίες μαγειρικής και τις ακολουθούν.

Πόροι:

- **Εκτυπώσιμες κάρτες συνταγών:** Απλά πιάτα με οδηγίες βήμα προς βήμα.
- **Κάρτες:** Ρήματα μαγειρικής (κόβω, ανακατεύω, τηγανίζω, βράζω, ψήνω κ.λπ.).
- **Διαδραστικά βίντεο:** Σεμινάρια «Πώς να προετοιμάσετε ένα βασικό πιάτο».
- **Φύλλα εργασίας:** Ασκήσεις συμπλήρωσης κενών σε διαλόγους σχετικά με την κουζίνα.
- **Ψηφιακές εφαρμογές:** Busuu για ασκήσεις ακουστικής κατανόησης και κατανόησης κειμένου.

- **Κάρτες σεναρίων:** «Είσαι βοηθός κουζίνας. Ο σεφ σου λέει να ετοιμάσεις μια σαλάτα. Τι κάνεις;»

A2 – ΕΠΙΠΕΔΟ ΜΕΤΡΙΑΣ ΓΝΩΣΗΣ (ΧΡΗΣΤΗΣ ΠΡΟ-ΕΝΔΙΑΜΕΣΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ)

- Κατάκτηση των διαδικασιών προετοιμασίας γευμάτων και των αρχών αποθήκευσης τροφίμων.
- Χειρισμός βασικών αλληλεπιδράσεων με πελάτες (π.χ. απάντηση σε απλές ερωτήσεις).
- Ακολουθία πολλαπλών βημάτων στις διαδικασίες της κουζίνας.
- **Ρόλος του εκπαιδευτικού:** Διευκόλυνση πρακτικών δραστηριοτήτων, παρουσίαση σεναρίων της πραγματικής ζωής και ενθάρρυνση ασκήσεων ρόλων.
- **Σημειώσεις για τον εκπαιδευτικό:** Καθορισμός πρόσθετων στόχων ανάλογα με τις ανάγκες των μαθητών:
 - _____
 - _____

Ασκήσεις:

- **Προσομοίωση μαγειρικής εκπομπής:** Οι μαθητές εξηγούν προφορικά τα βήματα μιας συνταγής καθώς την αναπαριστούν.
- **Άσκηση σε ζευγάρια - Παραγγελίες σε εστιατόριο:** Ένας μαθητής υποδύεται έναν πελάτη που κάνει μια παραγγελία και ο άλλος υποδύεται έναν υπάλληλο της κουζίνας που απαντά.
- **Εργασία διαχείρισης αποθεμάτων:** Ταξινόμηση και οργάνωση τροφίμων με βάση τις ημερομηνίες λήξης και τις απαιτήσεις αποθήκευσης.
- **Ομαδική πρόκληση μαγειρικής:** Οι μαθητές εργάζονται σε ομάδες για να ολοκληρώσουν ένα πιάτο εντός ενός χρονικού ορίου.
- **Σενάρια επίλυσης προβλημάτων:** «Το ψυγείο έχει χαλάσει και λείπουν κάποια υλικά. Τι κάνετε;»

Πόροι:

- **Εκτυπωμένα πρωτόκολλα κουζίνας:** Οδηγίες για το χειρισμό και την υγιεινή των τροφίμων.
- **Ασκήσεις ακουστικής κατανόησης:** Συζητήσεις στην κουζίνα μεταξύ σεφ και βοηθών.
- **Ψηφιακές κάρτες:** Συνηθισμένες φράσεις για την προετοιμασία φαγητού και την ομαδική εργασία στην κουζίνα.

- **Εφαρμογές:** Ρόλος βασισμένος στο ChatGPT για συνομιλίες στην κουζίνα.
- **Εκπαίδευση VR:** Προσομοίωση «Εργασία σε μια πολυάσχολη κουζίνα».

B1 –ΕΠΙΠΕΔΟ ΚΑΛΗΣ ΓΝΩΣΗΣ (ΧΡΗΣΤΗΣ ΚΑΛΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ- ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΟΙ ΧΡΗΣΤΕΣ)

- Αποτελεσματική επικοινωνία στην κουζίνα, χειρισμός **σύνθετων οδηγιών**.
- Επίλυση **προβλημάτων στην κουζίνα**, όπως έλλειψη συστατικών ή προβλήματα στη ροή εργασίας.
- Συνεργασία με μια ομάδα υπό επίβλεψη.
- **Ρόλος του εκπαιδευτικού:** Παρέχετε στους μαθητές προσομοιώσεις σε πραγματικό χρόνο, αναθέστε συνεργατικά έργα και εισαγάγετε ασκήσεις βασισμένες στην εικονική πραγματικότητα.
- **Σημειώσεις για τον εκπαιδευτικό:** Καθορίστε επιπλέον στόχους που ανταποκρίνονται στις ανάγκες των μαθητών:
 - _____
 - _____

Ασκήσεις:

- **Προσομοίωση εξυπηρέτησης σε εστιατόριο:** Οι μαθητές αναλαμβάνουν ρόλους ως βοηθοί κουζίνας που προετοιμάζουν παραγγελίες.
- **Παιχνίδι ρόλων για τη διαχείριση παραπόνων:** Οι μαθητές εξασκούνται να απαντούν σε έναν διευθυντή εστιατορίου σχετικά με ζητήματα προετοιμασίας φαγητού.
- **Πρόκληση γρήγορης μαγειρικής:** Οι μαθητές ολοκληρώνουν μια συνταγή με χρονικούς περιορισμούς, προσομοιώνοντας τις πραγματικές πιέσεις της κουζίνας.
- **Επίβλεψη βοηθών κουζίνας:** Οι μαθητές δίνουν με τη σειρά οδηγίες στους συμμαθητές τους σε ένα περιβάλλον κουζίνας.
- **Σενάρια έκτακτης ανάγκης:** «Ένας πελάτης έχει τροφική αλλεργία και το γεύμα του παρασκευάστηκε λανθασμένα. Πώς θα το χειριστείτε;»

Πόροι:

- **Μενού εστιατορίων και φόρμες παραγγελιών:** Εξάσκηση στην ανάγνωση και την επεξεργασία παραγγελιών γευμάτων.
- **Podcast του κλάδου:** Συνεντεύξεις με επαγγελματίες σεφ.
- **Γραπτές αξιολογήσεις:** Σύνταξη σύντομης έκθεσης για την κουζίνα (π.χ. «Τι πήγε στραβά κατά τη διάρκεια της σημερινής υπηρεσίας;»).

- **Ασκήσεις ομαδικής εργασίας:** Συνεργατικά παιχνίδια ρόλων που προσομοιώνουν πολυάσχολες βάρδιες στην κουζίνα.
- **Προηγμένη εκπαίδευση VR:** Διαχείριση κρίσεων στην κουζίνα (αντιμετώπιση ατυχημάτων, έλλειψη συστατικών κ.λπ.).

3. ΜΕΘΟΔΟΙ ΠΟΥ ΘΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΘΟΥΝ

Αυτό το πρόγραμμα σπουδών δίνει έμφαση στην **πρακτική, διαδραστική και βιωματική μάθηση** μέσω διαφόρων μεθόδων:

- **Οπτικά βοηθήματα:** Κάρτες, αφίσες και εκπαιδευτικά βίντεο.
- **Παιχνίδι ρόλων:** Προσομοίωση πραγματικών συνθηκών κουζίνας και αλληλεπιδράσεων με πελάτες.
- **Πρακτική εκπαίδευση:** Πρακτική προετοιμασία φαγητού και οργάνωση κουζίνας.
- **Μάθηση με βάση σενάρια:** Ρεαλιστικές προκλήσεις που απαιτούν από τους μαθητές να λύσουν προβλήματα.
- **Ενότητες εκπαίδευσης VR:** Ασκήσεις εικονικής πραγματικότητας για την υγιεινή, το χειρισμό των συστατικών και την ασφάλεια στην κουζίνα.
- **Μαθησιακή ομάδα:** Ενθάρρυνση της ομαδικής εργασίας και των συνεργατικών μαγειρικών έργων.

4. ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟ ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΑΝΑ ΕΒΔΟΜΑΔΑ

Συνεδρία	Ώρες	Περιεχόμενο	Επίπεδο CEFR / Εστίαση
Συνεδρία 1	6 ώρες	Βασικό λεξιλόγιο κουζίνας, διαδικασίες ασφάλειας και υγιεινή	A0
Συνεδρία 2	6 ώρες	Απλές εργασίες μαγειρικής, χειρισμός συστατικών και χρήση εργαλείων κουζίνας.	A1
Συνεδρία 3	6 ώρες	Αποθήκευση τροφίμων, ακολουθίες προετοιμασίας, διαδικασίες μαγειρικής πολλαπλών βημάτων	A2
Συνεδρία 4	6 ώρες	Προχωρημένη επικοινωνία στην κουζίνα, επίλυση προβλημάτων, ασκήσεις ομαδικής εργασίας.	B1
Συνεδρία 5	6 ώρες	Παιχνίδι ρόλων με αλληλεπιδράσεις με πελάτες, χειρισμός παραπόνων και βελτίωση δεξιοτήτων	Ολοκληρωμένες δεξιότητες
Συνεδρία 6	6 ώρες	Τελικές αξιολογήσεις, μάθηση με βάση έργα και προσομοιώσεις σε πραγματική κουζίνα	Αξιολόγηση και πρακτική
Συνεδρία 7	6 ώρες	Διαχείριση αποθεμάτων, επιθεωρήσεις υγιεινής, ασκήσεις ροής εργασίας στην κουζίνα	Προχωρημένη πρακτική

Συνεδρία 8	6 ώρες	Προετοιμασία πιστοποίησης, συνεργατική αξιολόγηση τελική ανατροφοδότηση και ανασκόπηση	Πιστοποίηση και ολοκλήρωση
---------------	--------	--	----------------------------

5. ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΟ ΗΜΕΡΗΣΙΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΑΘΗΜΑΤΩΝ

Κάθε συνεδρία διάρκειας 1,5 ώρας ακολουθεί το παρακάτω δομημένο πρόγραμμα:

Ωρα	Δραστηριότητα	Περιγραφή
10 λεπτά	Εισαγωγή & Ανασκόπηση	Γρήγορη ανακεφαλαίωση του προηγούμενου μαθήματος, παρουσίαση των στόχων της ημέρας.
20 λεπτά	Λεξιλόγιο και εισαγωγή εννοιών	Εισαγωγή βασικού λεξιλογίου σχετικού με την κουζίνα χρησιμοποιώντας κάρτες και εικόνες.
15 λεπτά	Καθοδηγούμενη εξάσκηση	Οι μαθητές συμπληρώνουν φύλλα εργασίας, ασκήσεις δημιουργίας προτάσεων ή ασκήσεις αντιστοίχισης.
15 λεπτά	Πρακτική εκπαίδευση ή παιχνίδι ρόλων	Πρακτική προετοιμασία φαγητού, εκπαίδευση με βάση την εικονική πραγματικότητα ή διαδραστικές προσομοιώσεις.
20 λεπτά	Μάθηση με βάση σενάρια	Χρησιμοποιώντας κάρτες σεναρίων, οι μαθητές αναπαριστούν πραγματικές εργασίες στην κουζίνα.
10 λεπτά	Ανασκόπηση και σύνοψη	Συνοψίστε τα βασικά συμπεράσματα, δώστε ανατροφοδότηση και αναθέστε προαιρετικές ασκήσεις.

6. ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΑΣΚΗΣΕΙΣ

- **Δραστηριότητες σε ζευγάρια:** Οι μαθητές εξασκούνται στην παραγγελία συστατικών και στη χορήγηση οδηγιών.
- **Παιχνίδια μνήμης:** Αντιστοίχιση εργαλείων, συστατικών και ενεργειών.
- **Μικρά παιχνίδια ρόλων:** Αντιμετώπιση αιτημάτων πελατών.
- **Προετοιμασία συνταγής:** Ακολουθώντας απλές οδηγίες για την προετοιμασία ενός πιάτου.
- **Ασκήσεις ακουστικής κατανόησης:** Κατανόηση ηχογραφημένων εντολών στην κουζίνα.

7. ΠΡΟΣΘΕΤΟΙ ΠΟΡΟΙ/ΕΡΓΑΛΕΙΑ

- **Εφαρμογές:** Duolingo (για λεξιλόγιο), Busuu (για κατανόηση προφορικού λόγου).
- **Βίντεο:** Σεμινάρια στο YouTube σχετικά με την ασφάλεια στην κουζίνα και την προετοιμασία φαγητού.
- **Έντυπο υλικό:** Εικονογραφημένα λεξικά, πλαστικοποιημένες πινακίδες κουζίνας για την επισήμανση εργαλείων.

- **Κάρτες σεναρίων:** Για εξάσκηση σε καταστάσεις ρόλων.
- **Ενότητες VR:**

8. ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΝΟΤΗΤΩΝ ΑΝΑ ΕΠΙΠΕΔΟ

A0 – ΕΠΙΠΕΔΟ ΒΑΣΙΚΗΣ ΓΝΩΣΗΣ (ΧΡΗΣΤΗΣ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΠΡΟ-A1 – ΑΠΟΛΥΤΑ ΑΡΧΑΡΙΟΙ

Στόχος: Απόκτηση βασικού λεξιλογίου για την κουζίνα, τήρηση βασικών διαδικασιών ασφάλειας και υγιεινής και κατανόηση απλών οδηγιών.

Ενότητα 1: Εργαλεία και εξοπλισμός κουζίνας

- **Μαθησιακοί στόχοι:** Αναγνώριση και ονομασία 10+ κοινών εργαλείων κουζίνας (π.χ. μαχαίρι, κουτάλι, τηγάνι, ξύλο κοπής).
- **Δραστηριότητες:**
 - Ταίριασμα καρτών με εργαλεία κουζίνας
 - Επισήμανση διαγράμματος κουζίνας
 - Μπίνγκο με εικόνες και λέξεις
- **Αξιολόγηση:** Προφορική δοκιμασία ονομασίας + δραστηριότητα αναγνώρισης αντικειμένων

Ενότητα 2: Βασικές εντολές και ασφάλεια στην κουζίνα

- **Μαθησιακοί στόχοι:** Ακολουθήστε και ανταποκριθείτε σε απλές οδηγίες κουζίνας.
- **Δραστηριότητες:**
 - «Ο Σάιμον λέει – Έκδοση κουζίνας»
 - Ταξινόμηση ασφαλών και μη ασφαλών συμπεριφορών στην κουζίνα
 - Ασκήσεις ακρόασης: «Πλύνε τα καρότα», «Χρησιμοποίησε το κόκκινο ξύλο κοπής» κ.λπ.
- **Αξιολόγηση:** Κουίζ ασφάλειας + επίδειξη ακολουθίας εντολών

Ενότητα 3: Βασικές αρχές υγιεινής στην κουζίνα

- **Μαθησιακοί στόχοι:** Κατανόηση των κανόνων υγιεινής και των πρακτικών ασφάλειας των τροφίμων
- **Δραστηριότητες:**
 - Παιχνίδι ρόλων: πλύσιμο χεριών, καθαρισμός επιφάνειας
 - Αντιστοίχιση σωστών και λανθασμένων εικόνων υγιεινής
 - Παρακολούθηση και συζήτηση βίντεο εκπαίδευσης για την υγιεινή

- **Αξιολόγηση:** Συμπλήρωση λίστας ελέγχου υγιεινής

A1 – ΕΠΙΠΕΔΟ ΒΑΣΙΚΗΣ ΓΝΩΣΗΣ (ΧΡΗΣΤΗΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ)

Στόχος: Εκτέλεση απλών εργασιών προετοιμασίας φαγητού, ακολουθία οδηγιών πολλαπλών βημάτων και αναγνώριση συστατικών.

Ενότητα 4: Αναγνώριση και χειρισμός συστατικών

- **Μαθησιακοί στόχοι:** Αναγνώριση, ονομασία και κατηγοριοποίηση κοινών συστατικών
- **Δραστηριότητες:**
 - Παιχνίδια ταξινόμησης (φρούτα έναντι λαχανικών, ξηρά έναντι υγρών)
 - Επισήμανση αντικειμένων στην αποθήκη τροφίμων ή στο ψυγείο
 - Παιχνίδι μνήμης συστατικών
- **Αξιολόγηση:** Προφορικό και γραπτό τεστ αναγνώρισης συστατικών

Ενότητα 5: Απλές εργασίες προετοιμασίας φαγητού

- **Μαθησιακοί στόχοι:** Ακολουθήστε 4-5 βήματα για την προετοιμασία φαγητού (π.χ. φτιάξτε ένα σάντουιτς)
- **Δραστηριότητες:**
 - Παρακολούθηση και εκτέλεση απλών συνταγών
 - Ακολουθήστε τα βήματα της συνταγής
 - Παιχνίδι ρόλων: προετοιμασία γεύματος με έναν συνεργάτη
- **Αξιολόγηση:** Προετοιμάστε ένα βασικό πιάτο ανεξάρτητα

Ενότητα 6: Βασικές αρχές επικοινωνίας στην κουζίνα

- **Μαθησιακοί στόχοι:** Χρήση φράσεων για να ρωτάτε, να διευκρινίζετε και να αναφέρετε πράγματα στην κουζίνα
- **Δραστηριότητες:**
 - Πρακτική διαλόγου: «Πού είναι το τηγάνι;» / «Μπορώ να το χρησιμοποιήσω αυτό;»
 - Κατανόηση προφορικού λόγου με σύντομες συνομιλίες στην κουζίνα
 - Άσκηση σε ζευγάρια με χρήση λειτουργικών φράσεων
- **Αξιολόγηση:** Ρόλος σε σενάριο κουζίνας

A2 – ΕΠΙΠΕΔΟ ΜΕΤΡΙΑΣ ΓΝΩΣΗΣ (ΧΡΗΣΤΗΣ ΠΡΟ-ΕΝΔΙΑΜΕΣΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ)

Στόχος: Χειρισμός προετοιμασίας πολλαπλών βημάτων, κατανόηση λεπτομερών οδηγιών και διαχείριση πρωτοκόλλων ασφάλειας τροφίμων.

Ενότητα 7: Αποθήκευση και ασφάλεια τροφίμων

- **Μαθησιακοί στόχοι:** Κατανόηση των οδηγιών αποθήκευσης τροφίμων, των ημερομηνιών και των ετικετών
- **Δραστηριότητες:**
 - Εξάσκηση στην τοποθέτηση προϊόντων σε ζώνες του ψυγείου/ντουλαπιού
 - Παιχνίδια ανάγνωσης ετικετών και ταξινόμησης ημερομηνιών λήξης
 - Παρακολούθηση βίντεο: «Ασφαλείς πρακτικές αποθήκευσης»
- **Αξιολόγηση:** Κουίζ και δραστηριότητα σχετικά με την αποθήκευση τροφίμων

Ενότητα 8: Ακολουθίες μαγειρέματος και ρουτίνες προετοιμασίας

- **Μαθησιακοί στόχοι:** Κατανόηση των κοινών διαδικασιών μαγειρέματος (π.χ. βράσιμο, κοπή, ανάμειξη)
- **Δραστηριότητες:**
 - Ακολουθήστε τις οδηγίες της συνταγής με τους συμμαθητές σας
 - Συμπλήρωση καρτών συνταγών με κενά
 - Χρονομετρημένη σκυταλοδρομία προετοιμασίας φαγητού
- **Αξιολόγηση:** Προετοιμάστε ένα πιάτο χρησιμοποιώντας μια γραπτή συνταγή

Ενότητα 9: Χειρισμός αιτημάτων και εργασία σε ομάδα

- **Μαθησιακοί στόχοι:** Ανταπόκριση σε εργασίες από τους προϊσταμένους και συντονισμός με άλλους
- **Δραστηριότητες:**
 - Παιχνίδι ρόλων: λήψη παραγγελίας ή οδηγιών από σεφ
 - Άσκηση ακρόασης: οδηγίες πολλαπλών βημάτων
 - Ομαδικές προσομοιώσεις στην κουζίνα
- **Αξιολόγηση:** Αξιολόγηση του παιχνιδιού ρόλων στην κουζίνα της ομάδας

B1 –ΕΠΙΠΕΔΟ ΚΑΛΗΣ ΓΝΩΣΗΣ (ΧΡΗΣΤΗΣ ΚΑΛΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ- ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΟΙ ΧΡΗΣΤΕΣ

Στόχος: Να εργάζεστε ανεξάρτητα στην κουζίνα, να επιλύετε κοινά προβλήματα και να επικοινωνείτε αποτελεσματικά με τα μέλη της ομάδας.

Ενότητα 10: Επίλυση προβλημάτων στην κουζίνα

- **Μαθησιακοί στόχοι:** Αντιμετώπιση προβλημάτων όπως έλλειψη συστατικών ή δυσλειτουργία εξοπλισμού
- **Δραστηριότητες:**
 - Μελέτη περίπτωσης: «Τι να κάνετε όταν ο φούρνος δεν λειτουργεί;»
 - Ομαδική συζήτηση: «Τι θα κάνατε αν...;»
 - Παιχνίδι ρόλων: αναφορά ενός προβλήματος σε έναν προϊστάμενο
- **Αξιολόγηση:** Προφορική εξέταση με βάση σενάρια

Ενότητα 11: Διαχείριση χρόνου και ροή εργασιών στην κουζίνα

- **Μαθησιακοί στόχοι:** Ιεράρχηση των εργασιών στην κουζίνα και διαχείριση πολλαπλών εργασιών υπό πίεση
- **Δραστηριότητες:**
 - Προσομοίωση εργασιών κουζίνας σε συνθήκες βιασύνης
 - Δημιουργία λίστας ελέγχου προετοιμασίας
 - Ομαδικό παιχνίδι μαγειρικής με χρονικό περιορισμό
- **Αξιολόγηση:** Προετοιμασία με χρονικό περιορισμό + συμπλήρωση λίστας ελέγχου

Ενότητα 12: Ηγεσία και επικοινωνία στην κουζίνα

- **Μαθησιακοί στόχοι:** Ηγεσία σε βασικές εργασίες, εκπαίδευση άλλων και παροχή υποστήριξης
- **Δραστηριότητες:**
 - Συνεργατική Διδασκαλία : Δραστηριότητα «Εκπαίδευση του συνεργάτη σας»
 - Κύκλοι ανατροφοδότησης: παροχή και λήψη οδηγιών
 - Προσομοίωση ομαδικής πρόκλησης μαγειρικής
- **Αξιολόγηση:** Παιχνίδι ρόλων για την ηγεσία της ομάδας

5. Μεθοδολογία αξιολόγησης

Το σύστημα αξιολόγησης στο πρόγραμμα σπουδών EmpowerHer έχει σχεδιαστεί για να εξισορροπεί την επίσημη αξιολόγηση με τη συμμετοχή στην εκμάθηση. Αυτός ο συνδυασμός είναι ιδιαίτερα σημαντικός για την ομάδα-στόχο του προγράμματος: ενήλικες γυναίκες πρόσφυγες και μετανάστριες, πολλές από τις οποίες είναι αρχάριες στην αγγλική γλώσσα, μπορεί να έχουν περιορισμένη γραμματική γνώση και συχνά προέρχονται από περιβάλλοντα διακοπτόμενης εκπαίδευσης ή τραυματικών εμπειριών. Για αυτές τις μαθήτριες, η αξιολόγηση πρέπει τόσο να αποδεικνύει τις δεξιότητές τους στους εργοδότες όσο και να δημιουργεί ένα ασφαλές, ενθαρρυντικό περιβάλλον.

- Η επίσημη αξιολόγηση παρέχει μετρήσιμα στοιχεία για την απόκτηση δεξιοτήτων:
 - Οι δοκιμασίες πριν και μετά καθορίζουν τις βασικές δεξιότητες και την πρόοδο.
 - Οι δομημένες λίστες ελέγχου επιβεβαιώνουν εάν εργασίες όπως η καταμέτρηση αποθεμάτων, η συμπλήρωση εντύπων, η διαχείριση παραδόσεων ή η τήρηση των κανόνων υγιεινής εκτελούνται σωστά.
 - Σύντομες γραπτές ή ψηφιακές εργασίες (εκθέσεις/αναφορές, αρχεία καταγραφής, ετικέτες) δείχνουν ότι οι μαθητές μπορούν να διαχειριστούν την τεκμηρίωση, μια πρακτική απαίτηση στους χώρους εργασίας.
- Η μη τυπική αξιολόγηση διασφαλίζει ότι οι μαθητές αξιολογούνται με τρόπους που μειώνουν το άγχος και ενισχύουν την αυτοπεποίθηση:
 - Τα παιχνίδια ρόλων και οι προσομοιώσεις επιτρέπουν στους μαθητές να επιδείξουν επικοινωνιακές δεξιότητες, συνεργασία και επίλυση προβλημάτων σε ρεαλιστικά περιβάλλοντα.
 - Οι λίστες ελέγχου του εκπαιδευτή καταγράφουν όχι μόνο την ακρίβεια στις μετρήσιμες αξιολογήσεις, αλλά και τις κοινωνικές δεξιότητες, όπως η ευγένεια, η ευαισθητοποίηση σε θέματα ασφάλειας και η αυτοπεποίθηση.
 - Η ανατροφοδότηση από τους συμμαθητές ενθαρρύνει τη συνεργασία και ενισχύει την υποστήριξη της ομάδας.
 - Τα έντυπα ανατροφοδότησης με χαμογελαστά πρόσωπα επιτρέπουν ακόμη και στους αρχάριους μαθητές Α0 να εκφράσουν τις απόψεις τους χωρίς να χρειάζονται γραπτή γλώσσα.
 - Τα προσωπικά ημερολόγια επιτρέπουν στους μαθητές να καταγράφουν νέες λέξεις, σχέδια ή σκέψεις, ενισχύοντας την αυτογνωσία και την υπευθυνότητα για τη μάθηση.

Οι εκπαιδευτές χρησιμοποιούν επίσης φύλλα σκέψεων για να αξιολογήσουν τις δικές τους μεθόδους, σημειώνοντας τι λειτούργησε καλά, πού δυσκολεύτηκαν οι μαθητές και ποιες προσαρμογές μπορεί να χρειαστούν σε μελλοντικές συνεδρίες.

Αυτή η μεθοδολογία είναι κατάλληλη επειδή:

- Παρέχει στους εργοδότες και τους συνεργάτες σαφή, ποσοτικά αποτελέσματα (τυπική αξιολόγηση).
- Υποστηρίζει την κινητοποίηση και την αυτοπεποίθηση των μαθητών, καθιστώντας την αξιολόγηση μέρος της μάθησης και όχι ένα τεστ (άτυπη αξιολόγηση).
- Μετρά όχι μόνο τις τεχνικές γνώσεις, αλλά και τις δεξιότητες όπως η ομαδική εργασία, η επικοινωνία και η ανθεκτικότητα.

Εν ολίγοις, οι μαθητές αξιολογούνται μέσω πρακτικών εργασιών που σχετίζονται με την εργασία, με τη βοήθεια προσιτών και ελκυστικών εργαλείων αξιολόγησης (). Αυτό εξασφαλίζει ότι η πρόοδος είναι ορατή, αξιόπιστη και ενδυναμώνει τόσο τους μαθητές όσο και τους εκπαιδευτές.

Εργαλειοθήκη αξιολόγησης

Αυτό το εργαλείο παρέχει μέσα αξιολόγησης για όλα τα προγράμματα κατάρτισης (κουζίνα, ρεσεψιόν, οροφοκομία/υπηρεσία καθαριότητας, διαχείριση αποθεμάτων). Είναι οργανωμένο ανά επίπεδο CEFR (A0–B1) και περιλαμβάνει Προκαταρκτική εξέταση, Αξιολόγηση, λίστα ελέγχου παρατήρησης εκπαιδευτή, ανατροφοδότηση μαθητή (χαμογελαστά πρόσωπα) και φύλλο αναστοχασμού εκπαιδευτή.

A0 – ΕΠΙΠΕΔΟ ΒΑΣΙΚΗΣ ΓΝΩΣΗΣ (ΧΡΗΣΤΗΣ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΠΡΟ-A1 – ΑΠΟΛΥΤΑ ΑΡΧΑΡΙΟΙ)

Προκαταρκτικός έλεγχος (βασικές δεξιότητες)

- Ταυτοποίηση με εικόνες: Ο μαθητής ονομάζει ή δείχνει 5 αντικείμενα του χώρου εργασίας.
- Ακολουθήστε 2 απλές εντολές ενός βήματος (π.χ. «Πλύντε τα χέρια», «Σηκώστε το κουτί»).

Αξιολόγηση (έλεγχος προόδου)

- Ο μαθητής ονομάζει σωστά 10+ αντικείμενα (με τη βοήθεια εικόνων).
- Ακολουθεί 5 εντολές ενός βήματος με τη σειρά.
- Αναγνωρίζει 3+ κανόνες ασφάλειας/υγιεινής χρησιμοποιώντας εικονίδια.

A1 – Επίπεδο βασικής γνώσης (Χρήστης Βασικού Επιπέδου)

Προκαταρκτική εξέταση (Βασικές δεξιότητες)

- Ταξινομεί 5 αντικείμενα στις σωστές κατηγορίες (εργαλεία/ζώνες).
- Μετρήστε τα αντικείμενα 1–10 φωναχτά.

Αξιολόγηση (Έλεγχος προόδου)

- Συμπληρώστε μια λίστα ελέγχου 5 βημάτων ή μια ρουτίνα χωρίς υποδείξεις.
- Καταγράψτε 10 στοιχεία σωστά σε ένα έντυπο ή αρχείο καταγραφής.
- Προσομοιώστε ένα σύντομο παιχνίδι ρόλων (παράδοση, παραγγελία, αίτημα επισκέπτη).

A2 – Επίπεδο μέτριας γνώσης (Χρήστης Προ-Ενδιάμεσου Επιπέδου)

Προκαταρκτική εξέταση (βασικές δεξιότητες)

- Συμπλήρωση μισοτελειωμένης έκθεσης (2 κενές θέσεις).

- Προσδιορίστε 2 προβλήματα από εικόνες ή σενάρια.

Αξιολόγηση (έλεγχος προόδου)

- Γράψτε μια απλή αναφορά (3–5 γραμμές, είδος + ποσότητα + έλλειψη/πρόβλημα).
- Αντιμετωπίστε ένα σενάριο ρόλων (επικοινωνία προμηθευτή, επισκέπτη ή προϊσταμένου).
- Ενημερώστε σωστά 5 καταχωρήσεις σε ψηφιακή/ηλεκτρονική φόρμα.

B1 –Επίπεδο καλής γνώσης (Χρήστης Καλού Επιπέδου- Ανεξάρτητοι Χρήστες)

Προκαταρκτική εξέταση (Βασικές δεξιότητες)

- Λύστε 1 σύντομο σενάριο ασυμφωνίας/προβλήματος.
- Προτεραιοποίηση 3 εργασιών με τη σωστή σειρά.

Αξιολόγηση (Έλεγχος προόδου)

- Ολοκλήρωση πλήρους προσομοίωσης σχετικής με εργασίες στο χώρο εργασίας (π.χ. παράδοση → αναφορά → επίλυση προβλημάτων).
- Ηγεσία σε εργασία με συναδέλφους ή μικρή ομάδα (δώστε 3+ σαφείς οδηγίες).
- Ανταποκριθείτε σωστά σε 2/3 σενάρια έκτακτης ανάγκης/προβλήματος.

Λίστα ελέγχου και παρατηρήσεων εκπαιδευτή

Σημειώστε τα κουτιά καθώς ο μαθητής επιδεικνύει τις δεξιότητές του.

Skill Area	Criteria	Observed (✓/X)	Notes
Participation & Engagement	Learner responds to questions in class		
Vocabulary Use	Can identify 10+ job-related words		
Task Execution	Completes 3+ simple job tasks (e.g., restocking, cleaning)		
Peer Interaction	Works effectively in group role-plays		
Communication	Responds to workplace scenarios appropriately		

Φόρμα ανατροφοδότησης μαθητή (χαμογελαστά πρόσωπα)

- Κυκλώστε το πρόσωπο που δείχνει πώς αισθάνεστε για κάθε δραστηριότητα.

- Μάθηση νέων λέξεων: 

- Διαδραστικά παιχνίδια ρόλων: 

- Χρήση VR/βίντεο 

- Εργασία σε ομάδες: 

- Επεξηγήσεις εκπαιδευτή: 

- Ποια ήταν η αγαπημένη σας δραστηριότητα; _____

- Τι ήταν δύσκολο για εσάς; _____

Φύλλο αναστοχασμού εκπαιδευτή

Συμπληρώστε μετά από κάθε συνεδρία/εβδομάδα.

1. Ποιες δραστηριότητες ήταν πιο αποτελεσματικές για τους μαθητές;

2. Ποιες δραστηριότητες ήταν δύσκολες;

3. Οι μαθητές έδειξαν πρόοδο προς την επίτευξη των στόχων;

4. Οι οδηγίες ήταν αρκετά σαφείς;

5. Τι θα αλλάζατε την επόμενη φορά;

6. Σημειώσεις σχετικά με τις ατομικές ανάγκες των μαθητών:

Self-Reflection Journal

Date:



This week I learned these new words:

I practiced these tasks in class

Something I did well

Something I found difficult

My goal for next week:



Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them. Project# 2024-1-BE01-KA2201ET-00024075



Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.