

*The IDC-VET project has been financed within the framework of Erasmus+ programme (KA2 - Cooperation for innovation and the exchange of good practices KA202 - Strategic Partnerships for vocational education and training; Nr. 2020-1-LT01-KA202-078040)*

#### *Disclaimer*

*The European Commission's support for the production of this communication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.*

## **Learning Scenarios (IO2)**

### **Scenarijaus pavadinimas**

Rinkodara Instagrame – Kaip laimėti daugiau sekėjų ir juos labiau įtraukti

#### **Tikslinė grupė**

Dėl profesinio mokymo svarbos darbo rinkai ir aukštiems įsidarbinamumo rodikliams profesinis mokymas, teikiantis EKS 5 lygio kvalifikacijas tampa ypač svarbus Europoje ir už jos ribų. Specializuoti technikai geba derinti skaitmeninius įgūdžius ir stiprią konkretaus sektoriaus kompetenciją.

Scenarijus skirtas svetingumo industrijoje dirbantiems specialistams, daugiausiai dirbantiems viešbučio (kurorto) pardavimų skyriuose, pavyzdžiui, pardavimų plėtros vadybininkams (SDR), vidinių ir išorinių pardavimų vadybininkams, pardavimų vadybininkams, klientų sėkmės vadybininkams (CSM), pardavimų operacijų vadybininkams, pardavimų operacijų ir regioninių pardavimų vadybininkams, taip pat direktoriams, vadovų pavaduotojams ir vyriausiems pardavimų vadybininkams (CSO).

### **Sprendžiama problema – Mokymosi situacija**

#### **Kaip pritraukti tikslinę auditoriją ir (arba) savo profilio "Instagram" sekėjus**

Veiklos planas parengtas atsižvelgiant į viešbučio skaitmeninės rinkodaros struktūrą, ypač į jo "Instagram" profilį ir apskritai dalyvavimą socialinėje žiniasklaidoje.

Mokymosi etapų metu mokymų vadovams siūlome keletą įžvalgų ir konkrečių pasiūlymų, kaip kartu tobulinti skaitmeninius įgūdžius ir sukurti besimokančiųjų pagrindinių skaitmeninių įgūdžių pagrindus.

### **Scenarijaus apžvalga**

**Svetingumas ir turizmas, EKS 5**

Šiame mokymosi scenarijuje siūlome keletą tarpusavyje susijusių veiklų, kuriomis, viena vertus, siekiama ugdyti skaitmenines ir rinkodaros kompetencijas, t. y. kaip kurti įdomius įrašus ir rasti kūrybiškų ir unikalių būdų, kaip sudominti savo auditoriją "Instagram", o kita vertus, remiantis DigCompEdu, ugdyti itin svarbius dėstytojų ir besimokančiųjų skaitmeninius įgūdžius.

## **IDC kompetencijų įsivertinimo įrankis**

Mokytojus, norinčius tobulinti skaitmenines kompetencijas mokymo srityje, kviečiame prieš įtraukiant šį mokymosi scenarijų į savo mokymo praktiką įsivertinti savo skaitmenines kompetencijas IDC-VET instrumentu, kuris gali padėti nustatyti turimų kompetencijų pasiekimo lygį ir trūkumus.

Siekiame, kad įgyvendinę šį mokymosi scenarijų ir iš naujo įsivertinę savo skaitmenines kompetencijas šia vertinimo priemone, galėtumėte pastebėti pažangą toliau pateiktose DigCompEdu dimensijose ir kompetencijose.

## **DigCompEdu kompetencijos**

Skaitmeninių kompetencijų lygis pagal DigCompEdu, būtinas mokymuisi pagal šį scenatijų.

### **1. Profesinis įsitraukimas**

1.3. Reflektyvioji praktika. Individualiai ir kolektyviai apmąstyti, kritiškai vertinti ir aktyviai tobulinti savo ir savo švietimo bendruomenės skaitmeninį pedagoginį požiūrį.

1.4. Skaitmeninis tęstinis profesinis tobulėjimas (CPD). Naudotis skaitmeniniais šaltiniais ir ištekliais nuolatiniam profesiniam tobulėjimui.

### **2. Skaitmeniniai ištekliai**

2.3. Skaitmeninių išteklių valdymas, apsauga ir dalijimasis jais. Sutvarkyti skaitmeninį turinį ir padaryti jį prieinamą besimokantiesiems. Veiksmingai apsaugoti jautrų skaitmeninį turinį. Gerbti ir tinkamai taikyti privatumo ir autorių teisių taisykles. Išmanyti atvirųjų licencijų ir atvirųjų švietimo išteklių naudojimą ir kūrimą, įskaitant tinkamą jų priskyrimą.

### **3. Mokymas ir mokymasis**

3.3. Mokymasis bendradarbiaujant. Naudoti skaitmenines technologijas siekiant skatinti ir stiprinti besimokančiųjų bendradarbiavimą. Sudaryti sąlygas besimokantiesiems naudotis skaitmeninėmis technologijomis kaip bendrų užduočių dalimi, siekiant pagerinti bendravimą, bendradarbiavimą ir žinių kūrimą bendradarbiaujant.

3.4. Savivaldusis mokymasis. Naudoti skaitmenines technologijas, kad būtų remiami savivaldaus mokymosi procesai, t. y. kad besimokantieji galėtų planuoti, stebėti ir apmąstyti savo mokymąsi, pateikti pažangos įrodymus, dalytis įžvalgomis ir siūlyti kūrybiškus sprendimus.

### **4. Vertinimas**

4.2. Analizuoti įrodymus. Kurti, atrinkti, kritiškai analizuoti ir interpretuoti skaitmeninius įrodymus apie besimokančiųjų veiklą, rezultatus ir pažangą, siekiant informuoti apie mokymą ir mokymąsi.

## 5. Įgalinti besimokančiuosius

5.3. Aktyviai įtraukti besimokančiuosius. Naudoti skaitmenines technologijas siekiant skatinti aktyvų ir kūrybišką besimokančiųjų įsitraukimą į dalyką. Naudoti skaitmenines technologijas pedagoginėse strategijose, skatinančiose besimokančiųjų tarpdalykinius gebėjimus, gilų mąstymą ir kūrybinę raišką. Atverti mokymąsi naujiems, realiems kontekstams, kurie įtraukia pačius besimokančiuosius į praktinę veiklą, mokslinius tyrimus ar sudėtingų problemų sprendimą arba kitais būdais didina aktyvų besimokančiųjų įsitraukimą į sudėtingus dalykus.

## 6. Skatinti besimokančiųjų skaitmeninės kompetencijos lavinimą

6.2. Skaitmeninis bendravimas ir bendradarbiavimas. Įtraukti mokymosi veiklas, užduotis ir vertinimus, kurie reikalauja, kad besimokantieji efektyviai ir atsakingai naudotųsi skaitmeninėmis technologijomis bendravimui, bendradarbiavimui ir pilietiniam dalyvavimui.

6.3. Skaitmeninio turinio kūrimas. Įtraukti mokymosi veiklas, užduotis ir vertinimus, kurie reikalauja, kad besimokantieji išreikštų save skaitmeninėmis priemonėmis ir modifikuotų bei kurtų skaitmeninį turinį įvairiais formatais. Mokyti besimokančiuosius, kaip skaitmeniniam turiniui taikomos autorių teisės ir licencijos, kaip nurodyti šaltinius ir priskirti licencijas.

6.4. Atsakingas naudojimas. Imtis priemonių užtikrinti besimokančiųjų fizinę, psichologinę ir socialinę gerovę naudojantis skaitmeninėmis technologijomis. Įgalinti besimokančiuosius valdyti riziką ir saugiai bei atsakingai naudotis skaitmeninėmis technologijomis.

## Mokymosi taksonomija

Pagal peržiūrėtą Bloomo taksonomiją (Anderson ir Krathwohl, 2001) mokymosi scenarijus taikomas keturioms peržiūrėtos Bloomo taksonomijos sritims:

- Supratimas: pardavimų skyriaus žmonių poreikių, ypač skaitmeninės jų darbo dalies, supratimas.
- Taikymas: teorijos žinių taikymas praktikoje: pritaikyti teoriją svetingumo srityje realiomis aplinkybėmis (kurti patrauklius įrašus ir reklamines kampanijas "Instagram" tinkle).
- Analizė: analizuoti viešbučio reklamos ir naujų svečių pritraukimo ar įsigijimo socialinėje žiniasklaidoje ("Instagram") poreikius. Pardavimų skyriaus darbuotojų poreikių analizavimas, siekiant įgyti tinkamų žinių ir įgūdžių.
- Vertinimas: vertinti, kaip ir kada buvo vykdomi pardavimai, kaip ir kada buvo vykdomi pardavimai. Savo praktinės veiklos vertinimas ir apmąstymas.

## Scenarijaus aprašymas

Skaitmeninė rinkodara apima įvairių sektorių veiklos sritis, o šiuo atveju daugiausia dėmesio skiriama svetingumui. Be to, skaitmeninę rinkodarą sudaro įvairūs aspektai, o šiame kurse daugiausia dėmesio skiriama tam, kaip pagerinti viešbučio atstovavimą "Instagram" tinkle.

Yra daug priežasčių, kodėl "Instagram" pastaruoju metu sulaukė dėmesio įvairiuose sektoriuose; tarp jų - konkurentų produktų savybių stebėjimas ir supratimas bei savojo produkto reklamavimas, dėl kurio padaugės tiesioginių užsakymų viešbutyje ir padidės metinės pajamos.

Specifinė šio scenarijaus pridėtinė vertė - pateikti konkrečių ir įgyvendinamų pavyzdžių, padedančių mokytojams ir dėstytojams integruoti ir diegti skaitmeninius įgūdžius dirbant skaitmeninės rinkodaros įgyvendinimo etapais svetingumo sektoriuje.

## Scenarijaus tikslai

Visos mokymo programos tikslas - sukurti mokymo turinį, skirtą darbui su Instagram paslaugų pardavimo srityje, pritaikytą svetingumo sektoriui ir viešbučio paslaugų pardavimui.

- Kaip sukurti sėkmingą pranešimą
- Kurią dieną ir kada geriausia skelbti įrašus
- Kasdienių pranešimų idėjos
- Turinio patarimai
- Hashtagai
- Turinys, skirtas lyderiams
- Vartotojų kuriamas turinys (UGC)
- "Instagram" istorijos
- KPI
- Tikslinės parinktys
- "Insta" konkursai
- "Instagram" įrankiai

## Reikalavimai

Norint įgyvendinti šį scenarijų, būtina, kad mokiniai jau būtų teoriškai pasirengę ir turėtų tinkamų skaitmeninių įgūdžių. Tokiu būdu, taikant scenarijumi grindžiamą metodą, bendradarbiaujant ir gaunant grįžtamąjį ryšį iš mokytojų bei bendraamžių grupių, į bendrą procesą galima integruoti specialistų įgūdžius ir ugdyti tarpdalykinius įgūdžius.

Ruošiama praktinė dalis neturėtų būti pernelyg sudėtinga, kad dėmesys mokymo procese nenukryptų nuo skaitmeninių ir tarpdalykinių įgūdžių prie praktinių.

Kalbant apie išankstinius reikalavimus mokytojams, siūlome šiame mokymosi scenarijuje siūlomą veiklą įgyvendinti tiems, kurie jau turi pagrindinius skaitmeninius gebėjimus, nurodytus DigCompEdu.

Todėl būtina iš anksto įsivertinti skaitmenines kompetencijas IDC-VET vertinimo priemone, kad būtų užtikrinta atitiktis šiam reikalavimui.

Įranga ir pagalbines priemones

Pagrindinės technologijos, reikalingos keliuose pirmiau aprašytuose etapuose, yra šios:

- Išmanusis telefonas, nešiojamasis kompiuteris arba planšetinis kompiuteris
- Įdiegta "Instagram" programa
- "Microsoft Excel" arba "Numbers for Mac"
- "Google Drive" paskyra
- "Canva" paskyra
- Vaizdo kamera arba mobilusis telefonas su didelės raiškos kamera su naujausia įranga ir atnaujinimais
- Programą "PowerPoint" pristatymams

## Bendrasis planas

|                   |  |
|-------------------|--|
| Veikla 1          | Kaip skelbti įrašus "Instagram"  |
| Laikas            | 3 valandos   |
| Metodai           | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>1-asis etapas:</b> Kiekvienas besimokantysis turi suprasti, kaip veikia "Instagram".</li> <li>● <b>2-asis etapas:</b> Dalyviai suskirstomi į mažas grupes (ne daugiau kaip 3 besimokantieji vienoje grupėje). Kiekviena grupė atlieka visus mokymosi scenarijaus etapus</li> </ul>   |
| Ką daro mokytojas | <p><b>1-asis etapas:</b> mokytojas supažindina su šio etapo vertinimo kriterijais, remdamasis kiekvienam besimokančiajam paskirta veikla.</p> <p>Mokytojas demonstruoja ir paaiškina:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● kaip susikurti paskyrą ir profilį "Instagram" ir kaip naudotis programėle pagal išbandytą mokymo programą</li> <li>● vertinimo kriterijus ir procedūrą, parodydamas tinkamo analizę ir pasidalydamas kontroliniu sąrašu, kurį kiekvienas besimokantysis turi naudoti savo veiklai įvertinti.</li> </ul> <p><b>2-asis etapas:</b> Dėstytojas supažindina su bendru procesu ir darbo eiga ir pabrėžia pagrindinius šio etapo vertinimo kriterijus, remdamasis kiekvienai grupei priskirta veikla.</p> |

|  |  |
|--|--|
| Ką daro besimokantieji   | <p><b>1-asis etapas.</b> Besimokantieji individualiai atlieka šias užduotis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sukuria paskyrą "Instagram", susipažįsta su programa ir jos galimybėmis, nagrinėja tolesnes galimybes (turinio rašymo ypatumai, nuotraukų darymas ir (arba) jų temų pasirinkimas)</li> <li>- Galimų skelbimų temų ir turinio diskutavimas.</li> </ul> <p><b>2-asis etapas.</b> Besimokantieji grupėje atlieka šią veiklą:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- turinio kalendoriaus kūrimas</li> <li>- Vienos savaitės kasdinių įrašų temų ir turinio pasirinkimas</li> <li>- Galutinių skelbimų nuotraukų parinkimas</li> <li>- Pagal turinį sukuriamos ir pasirenkamos tinkamos hashtag'ų žymos (angl. hashtags).</li> <li>- Tinkamo turinio parinkimas lyderiams.</li> <li>- Įtraukiančių "Instagram" istorijų kūrimas ir funkcijų naudojimas (pvz., apklausos, klausimai, svarbiausių nuorodų ir paminėjimų pridėjimas, gifai, hashtagai, lipdukai ir kt.).</li> </ul> |
| Nuoroda į DigCompEdu   | <p>Mokymas ir mokymasis</p> <p>3.3 Mokymasis bendradarbiaujant</p> <p>3.4 Savireguliacinis mokymasis</p> <p>6. Besimokančiųjų skaitmeninės kompetencijos skatinimas</p> <p>6.3. Skaitmeninio turinio kūrimas</p> <p>6.4. Atsakingas naudojimas</p>   |
| Įranga ir pagalbinės priemonės<br>Ištekliai / nuorodos / aktualus turinys / pavyzdžiai | <p><a href="https://basecamp.com/">https://basecamp.com/</a></p> <p><a href="https://www.canva.com/">https://www.canva.com/</a></p> <p><a href="https://cmp.falcon.io/unionmetrics/">https://cmp.falcon.io/unionmetrics/</a></p> <p><a href="https://top-hashtags.com/Instagram/">https://top-hashtags.com/Instagram/</a></p>  |

|                   |  |
|-------------------|--|
| Veikla 2          | Kaip įgyti / pritraukti sekėjų per "Instagram" varžybas  |
| Laikas            | 3 valandos   |
| Metodai           | <p>Individuali užduotis</p> <p>Kiekvienas mokinys turi sukurti "Instagram" konkursą savo nuosavybei reklamuoti.</p>                            |
| Ką daro mokytojas | <p>Dėstytojas supažindina su šio etapo vertinimo kriterijais, pagrįstais kiekvienam mokiniui paskirta veikla.</p> <p>Dėstytojas paaiškina:</p> |

|  |   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• kaip sukurti sėkmingą "Instagram" konkursą,</li> <li>• vertinimo kriterijus ir procedūrą, pasidalydamas kontroliniu sąrašu, kurį kiekvienas besimokantysis turi naudoti vertindamas savo veiklą.</li> </ul>  |
| Ką daro besimokantieji   | <p>Besimokantieji individualiai atlieka šias užduotis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rinkti duomenis iš panašaus turinio kitų profilių.</li> <li>• Nustatyti tikslinę grupę (vieta, demografiniai duomenys, interesai ir elgsena, pasirinktinės ir panašios auditorijos, automatinis nukreipimas).</li> <li>• Ieškoti įtakingų sekėjų ir suskirstyti juos į kategorijas pagal sekėjų skaičių (jei tai taikytina pasirinktam konkursui).</li> <li>• Nustatyti realius tikslus (pvz., padidinti tiesioginių užsakymų skaičių).</li> <li>• Sukurti unikalų ir specialų konkursui skirtą hashtagą.</li> <li>• Pasirinkti specialią programą, kuri išrinks konkurso nugalėtojus.</li> <li>• Aiškiai aprašyti konkurso sąlygas.</li> <li>• Stebėti analizę.</li> </ul> |
| Nuoroda į DigCompEdu   | <p><u>Vertinimas</u><br/>4.2 Įrodymų analizavimas.</p>  |
| Įranga ir pagalbinės priemonės / išteklių / nuorodos / aktualus turinys / pavyzdžiai | <p><a href="https://top-hashtags.com/Instagram/">https://top-hashtags.com/Instagram/</a><br/> <a href="https://cmp.falcon.io/unionmetrics/">https://cmp.falcon.io/unionmetrics/</a><br/> <a href="https://www.quintly.com/instagram-analytics">https://www.quintly.com/instagram-analytics</a><br/> <a href="https://www.susurrus.io/">https://www.susurrus.io/</a></p>   |

## Mokymosi ir jo rezultatų vertinimas

Kaip jau buvo nurodyta, vertinimas kiekviename iš anksčiau minėtų mokymosi etapų atliekamas taikant skirtingus metodus ir būdus, kuriais siekiama užtikrinti kompetencijų įgyjimą, skaitmeninių priemonių ir įgūdžių naudojimą, besimokančiųjų įsitraukimą ir tarpusavio mokymąsi.

Dėstytojams teikiama pagalba, padedant išnaudoti skaitmeninius įgūdžius mokymosi vertinimui įgyvendinti bei pasitelkiant keletą metodų ir priemonių, įskaitant:

- įrodymais pagrįstą vertinimą

- tarpusavio vertinimą
- kontrolinį sąrašą
- skaičiuokles, "Google Drive"
- "Jamboard" "Google", skirtą grįžtamajam ryšiui ir tarpusavio vertinimui.

## Pastabos iš praktikos

Įrodyta, kad šis mokymosi scenarijus yra labai patrauklus besimokantiesiems, nes jame siūloma daug tarpusavyje susijusių praktinių užduočių. Siūlome kaitalioti tiek grupines, tiek individualias užduotis, kad pagerėtų besimokančiųjų įsitraukimas ir išlaikymas, taip pat kad būtų ugdomi įvairūs įgūdžiai, įskaitant gebėjimą dirbti komandoje.

Mokymasis pagal šį scenarijų turėtų būti orientuotas į pagrindinio produkto, susijusio su konkrečiais metodais, kurie gali būti patrauklūs dalyviams, pristatymą ir populiarinimą. Pagrindinis aspektas šiuo atveju yra tai, kaip dėstytojas gali sujungti savo skaitmeninius įgūdžius su savo mokymo ir vertinimo strategijomis.

Šiame scenarijuje dirbama su internetu ir dalijamasi neskelbtiniais asmens duomenimis. Dėl šios priežasties instruktoriai turėtų laikytis BDAR politikos. Kad tai padarytų, dėstytojai turėtų iš anksto parengti sutikimo formą ir išplatinti ją mokiniams, o studentai turėtų ją pasirašyti; taip jie sutinka su kursų sąlygomis ir politika ir žino, kad dėstytojai ir kolegos gali naudoti jų asmens duomenis mokymo tikslais.

## Ištekliai ir papildoma informacija:

- <http://digitalpedagogycookbook.eu/>
- [https://digitalent.gr/?gclid=CjwKCAiA9tyQBhAIEiwA6tdCrBsyIS2RqdPTNLED1-158O7ALVojh8hpEqwoISbjzZTdsGUq0arTYxoCVv0QAvD\\_BwE](https://digitalent.gr/?gclid=CjwKCAiA9tyQBhAIEiwA6tdCrBsyIS2RqdPTNLED1-158O7ALVojh8hpEqwoISbjzZTdsGUq0arTYxoCVv0QAvD_BwE)
- Harris, G., Stone, K. B., Mayeshiba, T., Compton, P. J., & Farrington, P. A. (2014). Transitioning from Teaching Lean Tools To Teaching Lean Transformation. *Journal of Enterprise Transformation*, 4(3), 191–204.  
<https://doi.org/10.1080/19488289.2014.930545>