

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 elektroniniu paštu

Tikslinė auditorija

Profesinio mokymo programos, teikiančios EKS 5 lygio kvalifikacijas sulaukia ypatingo dėmesio Europoje ir pasaulyje dėl savo svarbos darbo rinkai ir dėl aukštų įsidarbinamumo rodiklių.

Šis mokymosi scenarijus skirtas žmonėms, dirbantiems svetingumo industrijoje, labiausiai - viešbučių ir poilsio paslaugų pardavimų srityje, siekiantiems įgyti pardavimų plėtros atstovo (SDR), vidinio ir išorinio pardavimų atstovo, pardavimų vadybininko, klientų sėkmės vadybininko (CSM), pardavimų operacijų vadybininko, pardavimų operacijų ir regioninių pardavimų vadybininko, taip pat vadovo, viceprezidento, vadybininko ir vyriausiojo pardavimų vadybininko pareigybės (CSO) bei atitinkamas kvalifikacijas.

Sprendžiama problema - mokymosi situacija

Kaip paskatinti tikslinę auditoriją ir (arba) svečius atidaryti šaltojo pardavimo el. laiške pateiktą pasiūlymą ir pradėti juo naudotis.

Veiklos planas parengtas atsižvelgiant į viešbučio skaitmeninės rinkodaros struktūrą, ypač į rinkodarą naudojant el. pašta ir tai, kaip pasiekti savo svečius siunčiant šaltojo pardavimo pasiūlymus el. paštu.

Mokymosi etapų metu mokymų vadovams siūlome keletą įžvalgų ir konkrečių pasiūlymų, kaip tobulinti savo skaitmeninius gebėjimus ir stiprinti besimokančiųjų bazinius skaitmeninius gebėjimus.

Scenarijaus apžvalga

EQF 5 Svetingumas ir turizmas

Šiame mokymosi scenarijuje siūlome keletą tarpusavyje susijusių veiksmų, kuriais, viena vertus, siekiama ugdyti skaitmenines ir rinkodaros kompetencijas, t. y. kaip kurti patrauklų el. laiškų turinį, skirtą šaltiesiems pardavimams vykdyti el. paštu, kita vertus, remiantis DigCompEdu, lavinti svarbius mokytojų ir besimokančiųjų skaitmeninius įgūdžius.

IDC kompetencijų įsivertinimo priemonė

Mokytojai, norintys tobulinti skaitmeninius gebėjimus švietimo srityje, kviečiami prieš įtraukiant šį mokymosi scenarijų į savo mokymo praktiką įsivertinti savo turimas skaitmenines kompetencijas naudojantis IDC-VET priemone, kuri gali padėti nustatyti savo šių kompetencijų pakankamumą ir tobulintinas sritis.

Siekiama, kad įgyvendinę šį mokymosi scenarijų ir iš naujo įvertinę savo skaitmeninius gebėjimus su šia kompetencijų įsivertinimo priemone, mokytojai galėtų pastebėti pažangą toliau išvardintose DigCompEdu kompetencijų srityse.

DigCompEdu kompetencijos

Siektinas skaitmeninių gebėjimų lygis pagal DigCompEdu pažangos lygius

1. Profesinis įsitraukimas

1.3. Reflektyvioji praktika. Individualiai ir kolektyviai apmąstyti, kritiškai vertinti ir aktyviai plėtoti savo ir savo švietimo bendruomenės skaitmeninę pedagoginę praktiką.

2. Skaitmeniniai ištekliai

T2.3 Skaitmeninių išteklių valdymas, apsauga ir dalijimasis jais. Sutvarkyti skaitmeninį turinį ir padaryti jį prieinamą besimokantiesiems. Veiksmingai apsaugoti neskelbtiną 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

3.4 Savivaldus mokymasis. Naudoti skaitmenines technologijas savivaldaus mokymosi procesams palaikyti, t. y. suteikti besimokantiesiems galimybę planuoti, stebėti ir apmąstyti savo mokymąsi, pateikti pažangos įrodymus, dalytis įžvalgomis ir siūlyti kūrybiškus sprendimus.

4. Vertinimas

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

4.3. Grįžtamasis ryšys ir planavimas. Naudotis skaitmeninėmis technologijomis, kad būtų galima tikslingai ir laiku teikti mokiniams grįžtamąjį ryšį. Pritaikyti mokymo strategijas ir teikti tikslingą paramą, remiantis naudojamų skaitmeninių technologijų surinktais įrodymais.

Sudaryti sąlygas besimokantiesiems ir tėvams suprasti skaitmeninių technologijų teikiamus įrodymus ir naudoti juos priimant sprendimus.

5. Įgalinti besimokančiuosius

5.3. Aktyviai įtraukti besimokančiuosius. Naudoti skaitmenines technologijas siekiant skatinti aktyvų ir kūrybišką besimokančiųjų įsitraukimą į mokomąjį dalyką. Naudoti skaitmenines technologijas pedagoginėse strategijose, kurios skatina 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. Besimokančiųjų skaitmeninės kompetencijos lavinimas

6.3 Skaitmeninio turinio kūrimas. Įtraukti mokymosi veiklas, užduotis ir vertinimus, kurie reikalauja, kad besimokantieji išreikštų save skaitmeninėmis priemonėmis, keistų ir 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: žinių, įgytų per teoriją, taikymas praktikoje svetingumo srityje realiomis aplinkybėmis (elektroninio pašto kampanijos sukūrimas ir sėkmingas šaltojo pardavimo elektroninio pašto žinučių išsiuntimas bei atidarymas).
- Analizuoti: analizuoti viešbučio reklamos ir naujų svečių pritraukimo ar įsigijimo el. pašto poreikius. pardavimų skyriaus darbuotojų poreikių analizavimas, siekiant įgyti tinkamų žinių ir įgūdžių.
- Vertinimas: vertinti ir apmąstyti savo praktinę veiklą.

Scenarijaus aprašymas

Skaitmeninė rinkodara apima daug įvairių sektorių ir veiklos sričių, tačiau šiuo atveju daugiausiai dėmesio skiriama svetingumui. Be to, skaitmeninę rinkodarą sudaro įvairūs aspektai, o šiame kurse daugiausia dėmesio skiriama tam, kaip el. pašto rinkodaros priemonėmis parduoti daugiau paslaugų, susijusių su nekilnojamojo turto objektų naudojimu turizmo ir poilsio tikslais.

Yra daug priežasčių, kodėl el. laiškai yra paprastas ir nesudėtingas būdas sukurti daugiau užsakymų viešbučiams ir apgyvendinimo įstaigoms. Šiais laikais žmonės yra prisijungę prie

interneto 24 valandas per parą, 7 dienas per savaitę, todėl jie nuolat gauna ir tikrina pranešimus iš socialinės žiniasklaidos ir el. pašto, kuris yra gana įprastas būdas bendrauti su visu pasauliu verslo ir kitais viešaisiais tikslais.

Šiuo atveju galima reklamuoti savo produktą ir nukreipti svečius greičiau priimti pasiūlymus gaunamus el. paštu, vadovaujantis 2-3 paprastais žingsniais. Dėl to padaugės tiesioginių užsakymų apgyvendinimo įstaigoje ir padidės metinės pajamos.

Specifinė šio scenarijaus pridėtinė vertė yra tai, kad jis suteikia konkrečių ir įgyvendinamų pavyzdžių, padedančių mokytojams ir instruktoriams integruoti ir diegti skaitmeninius įgūdžius įgyvendinant skaitmeninės rinkodaros etapus svetingumo sektoriuje.

Scenarijaus tikslai

Šio mokymosi scenarijaus tikslas - taikyti struktūruotą ir veiksmingą požiūrį į savo mokymo strategijas, susijusias su viešbučių skaitmenine rinkodara profesinio rengimo ir mokymo įstaigose, teikiančiose EKS -ojo lygio kvalifikacijas.

Konkrečiau, nustatėme šiuos žingsnius arba etapus, kurie išsamiai aprašyti tolesniame skyriuje, pateikiant konkrečias nuorodas į DigCompEdu veiklą ir įgūdžius:

- Kas yra el. pašto rinkodara? (apibrėžimas)
- Kaip valdome el. pašto rinkodarą?
- Siūlomi žinomų el. pašto rinkodaros platformų sąrašai
- El. pašto rinkodaros platformų ypatybės
- Elektroninio pašto rinkodaros privalumai
- BDAR taisyklės
- Dvigubos registracijos metodas
- Geriausias laikas ir diena siųsti el. laišką
- Geriausi siūlomi el. laiško pavadinimai
- Šlamšto žinutes rodantys žodžiai: ko vengti?
- "Mailchimp" platformos pristatymas

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 mokymo procesą galima integruoti specialiųjų profesinių gebėjimų ir tarpdalykinių gebėjimų lavinimą.

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

Kalbant apie išankstinius reikalavimus mokytojams, siūlome šiame mokymosi scenarijuje siūlomą veiklą įgyvendinti tiems, kurie jau yra įgiję pagrindinius skaitmeninius įgūdžius pagal DigCompEdu.

Todėl, siekiant užtikrinti atitiktį šiam reikalavimui, mokytojai turėtų įsivertinti savo skaitmenines kompetencijas taikant IDC-VET priemonę.

Įranga ir pagalbinės priemonės

Pagrindinės technologijos, reikalingos aprašytiems scenarijaus įgyvendinimo etapams, yra:

- Išmanusis telefonas, nešiojamasis kompiuteris arba planšetinis kompiuteris
- El. pašto paskyra, pageidautina ne asmeninė, o profesinė.
- Paskyra svetainėje "Canva".
- Prieiga prie nekilnojamojo turto objekto svetainės.
- Prieiga prie svetainės <https://unsplash.com/>, kad į el. laiškus būtų galima įtraukti nemokamas autorių teisių saugomas nuotraukas

Bendrasis planas

Veikla 1	Šlatųjų pardavimų elektroniniu paštu rinkodara ir "Mailchimp" naudojimas
Laikas	3 val.
Metodai	<ul style="list-style-type: none"> ● "PowerPoint" pristatymai ● Platformos ("Mailchimp") pristatymas ir naudojimas ● Naudojimasis internetu
Ką daro mokytojas	<p>1-asis etapas: Mokytojas supažindina su kursų tikslais (žr. "Scenarijaus tikslai").</p> <p>2-asis etapas: Mokytojas supažindina su šio etapo vertinimo kriterijais, remdamasis kiekvienam besimokančiajam paskirta veikla.</p> <p>Mokytojas paaiškina</p> <ul style="list-style-type: none"> ● nurodymus ir kaip naudotis "Mailchimp" platforma ● žingsnius, kaip sukurti sėkmingą šaltojo pardavimo el. laišką per "Mailchimp" platformą

	<p>Vertinimo kriterijai ir procedūra: būtina sąlyga, kad laiškas neatsidurtų gavėjo (šiuo atveju - mokytojo) nepageidaujamų laiškų / šiukšlių faile.</p>
Ką daro besimokantieji	<p>1-asis etapas. Besimokantieji atlieka užduotis atsakydami į mokytojo užduotus klausimus, nes mokytojas klausia jų atsiliepimų, nuomonės ir iki šiol įgytų žinių.</p> <p>2-asis etapas. Besimokantieji individualiai atlieka šią veiklą:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Sukurti šaltojo pardavimo rinkodaros el. laišką. ● Parinkti tinkamą turinį ir žodžius, kad sudomintų skaitytoją ● Pasirinkti tinkamą vaizdinę medžiagą ir nuotraukas / emotikonus. ● Sėkmingai išsiųsti laišką gavėjui (šiuo atveju mokytojui), kad jis neatsidurtų šlamšto faile.
Nuoroda į DigCompEdu	<p>1.3. Reflektyvioji praktika</p> <p>2.3. Skaitmeninių išteklių valdymas, apsauga ir dalijimasis jais</p> <p>3. Mokymas ir mokymasis</p> <p>3.3. Mokymasis bendradarbiaujant</p> <p>3.4. Savivaldusis mokymasis</p> <p>5.3 Aktyvus besimokančiųjų įtraukimas</p> <p>6.3 Skaitmeninio turinio kūrimas</p> <p>6.4. Atsakingas naudojimas</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● Įranga ir priemonės ● Ištekliai / nuorodos / aktualus turinys / pavyzdžiai 	<p>https://unsplash.com/</p> <ul style="list-style-type: none"> ● https://mailchimp.com/grow-with-mailchimp/?gclid=CjwKCAjwo8-SBhAlEiwAopc9WY03BNuh2mLFZezDd2EuRF_mC1B6EBo9-HiIOSZAb4vBimUpjPiLSBoCaUMQAvD_BwE&gclid=aw.ds

Veikla 2	El. laiškas šaltiesiems pardavimams
Laikas	3 val.
Metodai	<ul style="list-style-type: none"> ● "PowerPoint" pristatymai

<p>Ką daro mokytojas</p>	<p>1-asis etapas. Mokytojas parodo tikslinio el. pašto kelią ir veiksmus, kuriuos mokiniai ir (arba) naudotojai turi atlikti, jei gavėjas laišką atidaro arba neatidaro. Žingsniai:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Siųsti el. laišką. ● Palaukti 2 dienas. ● Neatidarytas: pakartoti su nauja tema ● Atidaryta - taip: tolesnis el. laiškas su kvietimu atlikti veiksmą (spustelėkite, pirkite). ● Veiksmas: el. laiškas, skirtas padėkoti, kad gavėjas dalyvavo pasiūlyme / užsakyme. <p>2 etapas.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Mokytojas suskirsto besimokančiuosius į grupes po du. ● Vaidmenų žaidimas: vienas besimokantysis yra nekilnojamojo turto savininkas, o kitas - potencialus svečias.
<p>Ką daro besimokantieji</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Abu besimokantieji atlieka el. pašto veiksmus pardavimų informavimą pagal teoriją. ● Turto savininkas" atlieka veiksmus pagal "svečio" pasirinkimus
<p>Nuoroda į DigCompEdu</p>	<p>4.2 Įrodymų analizė 4.3 Grįžtamasis ryšys ir planavimas</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● Įranga ir pagalbinės priemonės ● Ištekliai / nuorodos / aktualus turinys / pavyzdžiai 	<ul style="list-style-type: none"> ● https://mailchimp.com/grow-with-mailchimp/?gclid=CjwKCAjwo8-SBhAIeIwAopc9Wy03BNuh2mLFZezDd2EuRF_mC1B6EBo9-HiIOSZAb4vBimUpjPiLSBoCaUMQAvD_BwE&gclid=a.w.ds ● https://account.microsoft.com/account/ ● https://login.yahoo.com/

Mokymosi vertinimas

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

Mokytojai turi taikyti skaitmeninius gebėjimus, kad galėtų įgyvendinti mokymosi vertinimą pasitelkdami keletą metodų ir priemonių, įskaitant

- įrodymais pagrįstą vertinimą
- tarpusavio vertinimą
- elektroninio pašto dėžute.

Praktiniai pastebėjimai

Įrodyta, kad šis mokymosi scenarijus yra labai patrauklus besimokantiejiems, nes jame siūloma daug tarpusavyje susijusių praktinių užduočių. Siūlome kaitalioti tiek grupines, tiek individualias užduotis ir uždavinius, kad pagerėtų besimokančiųjų įsitraukimas ir dėmesio išlaikymas bei kartu 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.

Svarbu, kad dėstytojai galėtų derinti savo skaitmeninius įgūdžius su savo mokymo ir vertinimo strategijomis.

Šiame dirbama su internetu ir dalijamasi jautriais asmens duomenimis. Dėl šios priežasties mokytojai turėtų laikytis BDAR politikos. Tačiau tam mokytojai turėtų iš anksto parengti sutikimo formą ir išplatinti ją savo mokiniais, o šie turėtų ją pasirašyti; Taip jie sutinka su kursų sąlygomis ir politika ir žino, kad dėstytojai ir kolegos gali naudoti jų asmens duomenis mokymo tikslais.

Kiti informacijos šaltiniai:

- <http://digitalpedagogycookbook.eu/>
- https://digitalent.gr/?gclid=CjwKCAiA9tyQBhAIEiwA6tdCrBsylS2RqdPTNLED1-158O7ALVojh8hpEqwoISbjzZTdsGUq0arTYxoCVv0QAvD_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>