



PROJEKT PL35
KOMPETENTNY URZĘDNIK – WYŻSZA JAKOŚĆ USŁUG W WIELKOPOLSCE

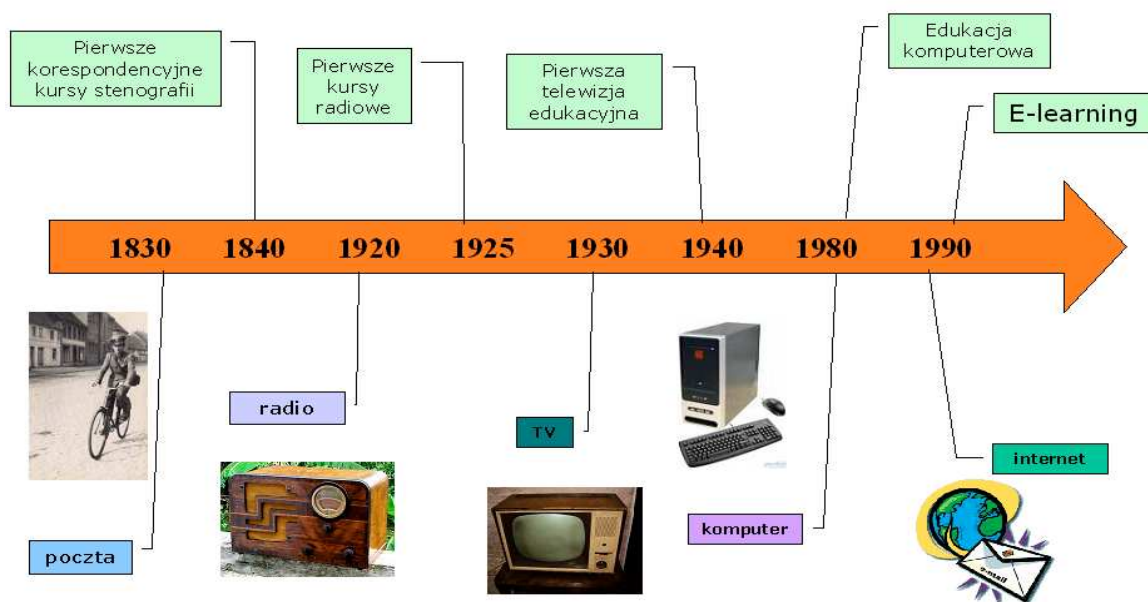
PROJEKT JEST REALIZOWANY PRZY WSPARCIU UDZIELONYM PRZEZ ISLANDIĘ, LICHTENSTEIN ORAZ NORWEGIE POPRZEZ DOFINANSOWANIE ZE ŚRODKÓW MECHANIZMU FINANSOWEGO EUROPEJSKIEGO OBSZARU GOSPODARCZEGO

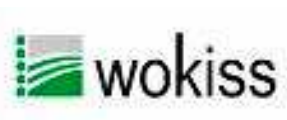
ABC e - learningu

Termin **e-learning** (z ang. *learning* – nauka, wiedza, *poznanie*) oznacza nauczanie na odległość przy wykorzystaniu najnowocześniejszych technik informatycznych.

Dydaktyka wspomagana jest za pomocą komputerów osobistych podłączonych do sieci telekomunikacyjnej Internet. Taka forma szkolenia pozwala na ukończenie kursu a nawet odbycie studiów bez konieczności fizycznej obecności na sali wykładowej, ponadto może wspierać tradycyjny proces nauczania.

Jak to się zaczęło ?





PROJEKT PL35
KOMPETENTNY URZĘDNIK – WYŻSZA JAKOŚĆ USŁUG W WIELKOPOLSCE

PROJEKT JEST REALIZOWANY PRZY WSPARCIU UDZIELONYM PRZEZ ISLANDIĘ, LICHTENSTEIN ORAZ NORWEGIE POPRZEZ DOFINANSOWANIE ZE ŚRODKÓW MECHANIZMU FINANSOWEGO EUROPEJSKIEGO OBSZARU GOSPODARCZEGO

E-learning pozwala uczyć się we własnym tempie, minimalizuje strach oraz nieśmiałość, które mogłyby się pojawić w tradycyjnej klasie.

Atrakcyjna forma, wirtualny nauczyciel dostępny na zawołanie to także elementy które mają wpływ na efektywność kursu.

Elementy składowe kursu e-learningowego:

The screenshot shows a course interface with a yellow header 'Spis rozdziałów' and logos for the European Union, EEA Grants, Poznań, and wokiss. A central area contains a list of course modules (1-4) and a detailed view of 'Rozdział 2: Standardy obsługi klienta w Urzędach'. A cartoon character in a suit is on the right, with a speech bubble explaining that clicking a number shows the chapter name. A navigation bar at the bottom includes '4/114', 'LEKSYKON', 'NAWIGACJA', 'MENU', 'ODŚWIEŻ', 'WSTECZ', 'DALEJ', and 'KROK'.

moduły kursu

Aby zobaczyć nazwę każdego rozdziału, najedź kursorem myszy na numer. Jeżeli chcesz przenieść się do wybranego rozdziału, wystarczy, że klikniesz na wybrany numer.

postać przewodnia

Ilość ekranów

Klawisze nawigacyjne



PROJEKT PL35
KOMPETENTNY URZĘDNIK – WYŻSZA JAKOŚĆ USŁUG W WIELKOPOLSCE

PROJEKT JEST REALIZOWANY PRZY WSPARCIU UDZIELONYM PRZEZ ISLANDIĘ, LICHTENSTEIN ORAZ NORWEGIE POPRZEZ DOFINANSOWANIE ZE ŚRODKÓW MECHANIZMU FINANSOWEGO EUROPEJSKIEGO OBSZARU GOSPODARCZEGO

Umieszczone w kursach materiały dydaktyczne są w pełni interaktywne. Kurs e-learningowy to nie tylko sama treść – lecz także, ćwiczenia tworzące bogaty zasób multimedialny, który jest dostępny w dowolnym momencie.

Tytuł podrozdziału

Komunikacja



Komunikacja może być rozumiana jako:

- 1 katalizator – wywołuje kolejne reakcje,
- 2 towar – coś co ma wartość własną, lub przypisaną wartość wymierną,
- 3 narzędzie – przy jej użyciu można uzyskać pożądane wyniki,
- 4 tekst – może być analizowana pod kątem sensów i znaczeń, które przenosi.

Podstawowe prawdy o komunikacji:

- 1 Komunikujemy się z otoczeniem cały czas.
- 2 W komunikacji równie ważne są emocje jak fakty.
- 3 Komunikaty niewerbalne są istotnym elementem przekazu.
- 4 Komunikując się z pojedynczą osobą często rozmawiamy z charakterystyczną dla tej osoby kategorią społeczną lub grupą odniesienia.



Część teoretyczna



PROJEKT PL35
KOMPETENTNY URZĘDNIK – WYŻSZA JAKOŚĆ USŁUG W WIELKOPOLSCE

PROJEKT JEST REALIZOWANY PRZY WSPARCIU UDZIELONYM PRZEZ ISLANDIĘ, LICHTENSTEIN ORAZ NORWEGIE POPRZEZ DOFINANSOWANIE ZE ŚRODKÓW MECHANIZMU FINANSOWEGO EUROPEJSKIEGO OBSZARU GOSPODARCZEGO

Uczestnik ma możliwość korzystania ze słowników oraz leksykonów zawierających podstawowe pojęcia zawarte w kursie.

termin

Wyjaśnienie terminu

Leksykon

- Intencja
- Interpretacja
- Jednostronna komunikacja
- Klient Kinestetyk**
- Klient słuchowiec
- Klient wzrokowiec
- Kodowanie wiadomości w sygnał
- Komunikacja
- Komunikacja dwustronna
- Nadawanie sygnału (kanał)
- Odkodowanie i

Klient Kinestetyk

Klient Kinestetyk:
„Odnoszę wrażenie, że lekceważy Pan moje argumenty”;
„Tak samo to odczuwam...”; „Doszliśmy do sedna sprawy...”; „Czuje Pan tę sprawę...”; „Ekscytujące rozwiązanie...”; „Uchwyć ten problem...”; „Moje odczucia z tym związane...”

[All](#) [0-9](#) [A](#) [B](#) [C](#) [D](#) [E](#) [F](#) [G](#) [H](#) [I](#) [J](#) [K](#) [L](#) [M](#) [N](#) [O](#) [P](#) [Q](#) [R](#) [S](#) [T](#) [U](#) [W](#) [V](#) [X](#) [Y](#) [Z](#)

DRUKUJ

Uczestnik ma możliwość wydrukowania, interesujących go materiałów dydaktycznych.



PROJEKT PL35
KOMPETENTNY URZĘDNIK – WYŻSZA JAKOŚĆ USŁUG W WIELKOPOLSCE

PROJEKT JEST REALIZOWANY PRZY WSPARCIU UDZIELONYM PRZEZ ISLANDIĘ, LICHTENSTEIN ORAZ NORWEGIE POPRZEZ DOFINANSOWANIE ZE ŚRODKÓW MECHANIZMU FINANSOWEGO EUROPEJSKIEGO OBSZARU GOSPODARCZEGO

Liczne ćwiczenia oraz testy sprawdzające powodują łatwiejsze przyswajanie wiedzy oraz weryfikują nabyte umiejętności.

Ćwiczenie

Treść polecenia

Put the English words next to their Polish equivalents.

standard obsługi klienta	letter
odbiorca	telephone conversation
komunikat	Client Service Standards
informacja	information
nadawca	message
pismo	listener
rozmowa telefoniczna	speaker

SPRAWDŹ

8/32

ODŚWIEŻ WSTECZ DALEJ

Po kliknięciu na przycisk „sprawdź” następuje weryfikacja ćwiczenia

Po kliknięciu na flagę, treść polecenia do ćwiczenia wyświetli się w języku polskim



PROJEKT PL35
KOMPETENTNY URZĘDNIK – WYŻSZA JAKOŚĆ USŁUG W WIELKOPOLSCE

PROJEKT JEST REALIZOWANY PRZY WSPARCIU UDZIELONYM PRZEZ ISLANDIĘ, LICHTENSTEIN ORAZ NORWEGIĘ POPRZEZ DOFINANSOWANIE ZE ŚRODKÓW MECHANIZMU FINANSOWEGO EUROPEJSKIEGO OBSZARU GOSPODARCZEGO

Nauczanie on-line charakteryzują się wysoką skutecznością. Znikomy wpływ na wynik mają takie czynniki jak pora dnia, pogoda, wyposażenie sali szkoleniowej czy pozostali uczestnicy.

Szkolenia tradycyjne - Szkolenia E-Learning

- stały czas trwania zajęć
- narzucone tempo nauki
- rutynowy scenariusz szkoleń
- szkolenia synchroniczne
- trener dostępny tylko na szkoleniu
- możliwość powtórki po przerobieniu materiału



- dowolny czas lekcji
- tempo indywidualne
- atrakcyjna forma
- szkolenie asynchroniczne
- zawsze dostępny wirtualny trener
- powtórzenie materiału w dowolnym momencie szkolenia



PROJEKT PL35
KOMPETENTNY URZĘDNIK – WYŻSZA JAKOŚĆ USŁUG W WIELKOPOLSCE

PROJEKT JEST REALIZOWANY PRZY WSPARCIU UDZIELONYM PRZEZ ISLANDIĘ, LICHTENSTEIN ORAZ NORWEGIE POPRZEZ DOFINANSOWANIE ZE ŚRODKÓW MECHANIZMU FINANSOWEGO EUROPEJSKIEGO OBSZARU GOSPODARCZEGO

Po zakończeniu każdego kursu, uczestnik zobowiązany jest do wykonania testu sprawdzającego, którego zaliczenie warunkuje otrzymanie pisemnego Certyfikatu ukończenia.



Elementy kluczowe w nauczaniu na odległość

Każdy uczestnik kursu e-learningowego, powinien być świadomy jak ważna jest :

- Motywacja !
- Samodyscyplina !
- Czas poświęcony na szkolenie, nie zakłócany czynnikami zewnętrznymi !
- Umiejętność planowania nauki !
- Samodzielność i chęć rozwiązywania problemów we własnym zakresie !
- Dociekliwość !
- Zainteresowanie !
- Wytrwałość !



PROJEKT PL35
KOMPETENTNY URZĘDNIK – WYŻSZA JAKOŚĆ USŁUG W WIELKOPOLSCE

PROJEKT JEST REALIZOWANY PRZY WSPARCIU UDZIELONYM PRZEZ ISLANDIĘ, LICHTENSTEIN ORAZ NORWEGIE POPRZEZ DOFINANSOWANIE ZE ŚRODKÓW MECHANIZMU FINANSOWEGO EUROPEJSKIEGO OBSZARU GOSPODARCZEGO

Rozpoczynając kurs e-learningowy, pamiętaj aby

.....nastawić się pozytywnie !

.....być zrelaksowanym i wypoczętym!

.....wyznaczyć sobie stałe godziny poświęcone na wykonywanie kursów !

.....nic innego poza wykonywaniem kursu nie absorbować Twojej uwagi !

.....wykonywać kurs systematycznie !

.....przygotować teczkę kursu, w której umieścisz własne notatki oraz wydrukowane fragmenty kursu !

.....zapoznać się dokładnie z instrukcją obsługi kursu i warunkach zaliczenia !

.....czas przeznaczony na wykonywanie kursów nie zakłócać pełnienia obowiązków w miejscu pracy !

Nie zapomnij wysłać swojego zgłoszenia !



PROJEKT PL35
KOMPETENTNY URZĘDNIK – WYŻSZA JAKOŚĆ USŁUG W WIELKOPOLSCE

PROJEKT JEST REALIZOWANY PRZY WSPARCIU UDZIELONYM PRZEZ ISLANDIĘ, LICHTENSTEIN ORAZ NORWEGIĘ POPRZEZ DOFINANSOWANIE ZE ŚRODKÓW MECHANIZMU FINANSOWEGO EUROPEJSKIEGO OBSZARU GOSPODARCZEGO

Podstawowe pojęcia:

LMS – Learning Management System – to pomoc w zarządzaniu do kursów on-line (śledzenie indywidualnych umiejętności, proste metody raportowania aktywności szkoleniowej, rejestracja kursów);

SCORM – (Sharable Content Object Reference Model) – standard stworzony przez organizację Advanced Distributed Learning (ADL) zawierający specyfikację dotyczącą tworzenia i dostarczenia treści dydaktycznej, budowy odpowiedniej platformy umożliwiającej udostępniane treści.

MOODLE – (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Enviroment) jest pakietem przeznaczonym do tworzenia kursów prowadzonych przez internet oraz stron internetowych.

MODUŁ – rozdział kursu. Każdy kurs składa się z osobnych modułów, zawierających treści merytoryczne oraz ćwiczenia. Do zaliczenia kursu wymagane jest wykonanie określonej ilości obowiązkowych modułów.

POSTAĆ PRZEWODNIA – wirtualny nauczyciel - animowana postać, będąca przewodnikiem po kursie, opisuje sposób działania aplikacji, omawia zagadnienia związane z kursem oraz inspirowanie do nauki.



PROJEKT PL35
KOMPETENTNY URZĘDNIK – WYŻSZA JAKOŚĆ USŁUG W WIELKOPOLSCE

PROJEKT JEST REALIZOWANY PRZY WSPARCIU UDZIELONYM PRZEZ ISLANDIĘ, LICHTENSTEIN ORAZ NORWEGIE POPRZEZ DOFINANSOWANIE ZE ŚRODKÓW MECHANIZMU FINANSOWEGO EUROPEJSKIEGO OBSZARU GOSPODARCZEGO

KOD DOSTĘPU – unikalny, przypisany do konkretnego użytkownika kursu ciąg znaków, pozwalający na logowanie w dowolnym momencie na stronie startowej szkolenia.

STRONA TESTOWA KURSU– sprawdza możliwości techniczne stanowiska komputerowego.