



Skills act 4 Vet Εργαλείο Προσδιορισμού Δεξιοτήτων

Τελική Έκθεση



31 ΜΑΡΤΙΟΥ 2020



INDEX

1.	Εισαγωγή στο Πνευματικό Προϊόν 1 (IO1)	3
2.	Το ερωτηματολόγιο	3
3.	Οι Σπουδαστές	4
3.1.	Χώρες	4
3.2.	Ηλικίες	4
3.3.	Η πρακτική άσκηση	5
4.	Καθηγητές	6
4.1.	Χώρες	6
4.2.	Πώς προετοίμασαν τους σπουδαστές για την κινητικότητα	6
5.	Εταιρίες	7
5.1.	Χώρες	7
5.2.	Έχετε δεχθεί στο παρελθόν σπουδαστές από το εξωτερικό για πρακτική άσκηση στην εταιρία σας;	7
5.3.	Τομέας δραστηριότητας των εταιριών	8
5.4.	Ποιος απάντησε εκ μέρους των εταιριών	8
6.	Πρακτική Άσκηση	9
6.1.	Διάρκεια της πρακτικής άσκησης	9
6.2.	Χώρα φιλοξενίας	9
6.3.	Πεδίο πρακτικής άσκησης	10
6.4.	Γλώσσες επικοινωνίας	10
6.5.	Εντυπώσεις από την εμπειρία κινητικότητας	11
6.6.	Δυσκολίες κατά την εμπειρία κινητικότητας	11
6.7.	Διδάγματα	13
7.	Η εφαρμογή	14
8.	Οι πιο χρήσιμες δεξιότητες	15
8.1.	Ο κατάλογος των πιο σημαντικών δεξιοτήτων	15
8.2.	Οι πέντε δεξιότητες του μοντέλου μας	17
8.2.1.	ΔΙΟΡΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΛΗΨΗ	17
8.2.2.	ΑΥΤΟΠΕΠΟΙΩΣΗ	18
8.2.3.	ΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗ ΕΥΑΙΣΘΗΤΟΠΟΙΗΣΗ	18
8.2.4.	ΣΥΝΑΔΕΛΦΙΚΟΤΗΤΑ	19
8.2.5.	ΠΡΟΣΑΡΜΟΣΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΝΤΙΛΗΠΤΙΚΟΤΗΤΑ	19
9.	Πρώτο συμπέρασμα	20
10.	Μάθηση στην εργασία – Δραστηριότητες	20



10.1.	Διαφήμιση, δημόσιες σχέσεις, μάρκετινγκ, φωτογραφία	22
10.2.	Γεωργία και κηπουρική	23
10.3.	Υπηρεσίες ομορφιάς (Κομμωτές/τριες και αισθητικοί)	24
10.4.	Βιβλία, περιοδικά & εφημερίδες	25
10.5.	Οικοδόμοι και τεχνίτες	26
10.6.	Πληροφορική, Λογισμικό Η/Υ και Τεχνολογία (IT)	27
10.7.	Ηλεκτρική ενέργεια και Ηλεκτρονική	28
10.8.	Εστίαση (βοηθός μάγειρα, μπαρίστας)	29
10.9.	Υπηρεσίες Υγείας	30
10.10.	Υλικοτεχνική Υποστήριξη	31
10.11.	Μηχανική και Μηχατρονική	32
10.12.	Μη Κερδοσκοπικοί Οργανισμοί, ΜΚΟ	33
10.13.	Δημόσια Διοίκηση	34
10.14.	Σχολείο και Εκπαίδευση	35
10.15.	Τουρισμός (μουσεία, ταξιδιωτικά πρακτορεία, ταξιδιωτικοί πράκτορες)	36
10.16.	Ξενοδοχειακές επιχειρήσεις (Ξενοδοχεία, Υπηρεσίες τροφοδοσίας, υπηρεσίες καθαριότητας, ρεσεψιόν)	37
10.17.	Εμπόριο/ Οικονομία (υπάλληλοι καταστημάτων)	38



1. Εισαγωγή στο Πνευματικό Προϊόν 1 (IO1)

Το εργαλείο προσδιορισμού δεξιοτήτων Skills Act 4 VET Skills είναι το αποτέλεσμα ενδεδειγμένης έρευνας, Στόχο του είχε να προσδιορίσει τις πέντε πιο απαραίτητες οριζόντιες, κομβικές δεξιότητες για τις ΜμΕ (εταιρίες στο πλαίσιο μαθησιακής εμπειρίας μέσα από την εργασία), για σπουδαστές και καθηγητές.

Η έρευνα μας επέτρεψε:

- Να επιλέξουμε και να προσδιορίσουμε τις πέντε κομβικές δεξιότητες-στόχους,
- Να περιγράψουμε με ακρίβεια το περιεχόμενο της κάθε κομβικής δεξιότητας – στο πλαίσιο των μαθησιακών αναγκών των σπουδαστών στους οποίους απευθυνόμαστε (ηλικίας 14-18, οι οποίοι συμμετέχουν στην επαγγελματική εκπαίδευση VET)

3

2. Το ερωτηματολόγιο

Η διεξαγωγή της έρευνας έγινε με την αποστολή ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου. Με αυτό τον τρόπο, συλλέξαμε πληροφορίες από καθηγητές, σπουδαστές και διοργανώτριες εταιρίες. Δημιουργήσαμε τρία διαφορετικά είδη ερωτηματολογίων, ένα για κάθε ομάδα-στόχο και το κάθε είδος ερωτηματολογίου μεταφράστηκε σε πέντε γλώσσες:

1. Αγγλικά
2. Ιταλικά
3. Ισπανικά
4. Ελληνικά
5. Πολωνικά

Οι βασικές πληροφορίες που συλλέξαμε αφορούν:

- Στις **κύριες δραστηριότητες της πρακτικής άσκησης** κατά τη διάρκεια της μαθησιακής εμπειρίας μέσα από την εργασία (περιγραφή εργασίας, περιγραφή γενικών και άλλων συναφών καθηκόντων και αρμοδιοτήτων, κατά τη διάρκεια της πρακτικής άσκησης)
- Σε παραδείγματα **κρίσιμων ζητημάτων**, δυσκολιών, που αντιμετώπισαν όλα τα εμπλεκόμενα μέρη.
- Στα κύρια **εκπαιδευτικά οφέλη** για όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη σχετικά με τη γνώση τους γύρω από τις κομβικές δεξιότητες.
- Τα ερωτηματολόγια αναπτύχθηκαν με τέτοιο τρόπο, ώστε **να προσδιορίζουν τις κομβικές δεξιότητες που είναι απαραίτητες και ελλείπουν**, οι οποίες και επρόκειτο να χρησιμοποιηθούν ως σημείο αναφοράς για το έργο. Η ανάλυση βασίστηκε σε μία συλλογή των ζητούμενων κομβικών δεξιοτήτων. Περιελάμβανε εκείνες που προσδιορίστηκαν κατά την προκαταρκτική ανάλυση των αναγκών, η οποία διεξήχθη από την Tribeca και τα 80 σχολεία με τα οποία συνεργάστηκε: ομαδικότητα, αυτοπεποίθηση, ικανότητα ανάλυσης πλαισίου, διαχείριση χρόνου, προσαρμοστικότητα, συναισθηματική νοημοσύνη/ικανότητα διαχείρισης συναισθημάτων.

Μερικές εβδομάδες αργότερα, λάβαμε πολλά ερωτηματολόγια από κάθε ομάδα-στόχο και κάθε χώρα που συμμετέχει στο έργο. Στον παρακάτω πίνακα, παρουσιάζουμε τα αποτελέσματα της έρευνας με το μεγαλύτερο ενδιαφέρον.

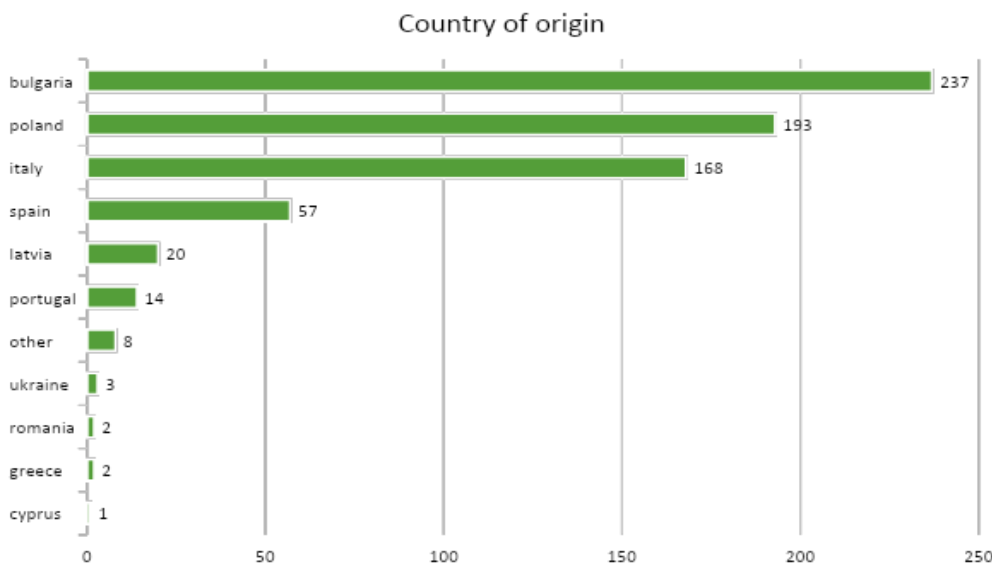
Καθηγητές επαγγελματικής εκπαίδευσης	Σπουδαστές	ΜμΕ	Χώρες	Γλώσσες
226	705	100	11	5



Η εταιρία BIA συντόνισε το σχεδιασμό και τη διαχείριση των ερωτηματολογίων για τις ΜμΕ, συγκεντρώνοντας τα δεδομένα όλων των εταιρών. Η Elidea συντόνισε την ανάλυση των δεδομένων και την έκθεση, ενώ η BIA τη διαχείριση των ερευνητικών εργαλείων και τη συλλογή των δεδομένων. Βασιστήκαμε στη δυνατή συνεργασία μεταξύ όλων των εταιρών και κυρίως στην Tribeca, που ανέλαβε να καθορίσει το περιεχόμενο των ερευνητικών εργαλείων και τη διαχείρισή τους.

3. Οι Σπουδαστές

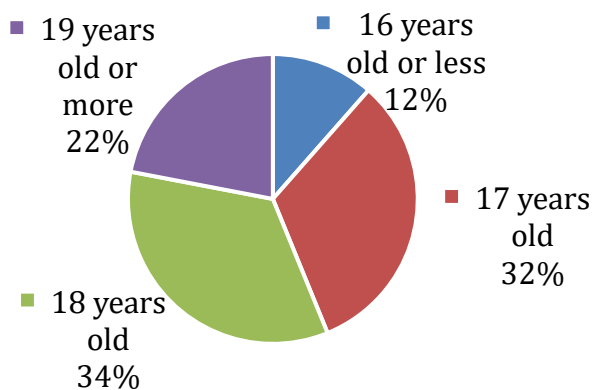
3.1. Χώρες



Όπως μπορείτε να διαπιστώσετε από το διάγραμμα, οι 705 σπουδαστές προέρχονται από διαφορετικές χώρες. Οι πιο αντιπροσωπευτικές είναι η Βουλγαρία, η Πολωνία, η Ιταλία και η Ισπανία.

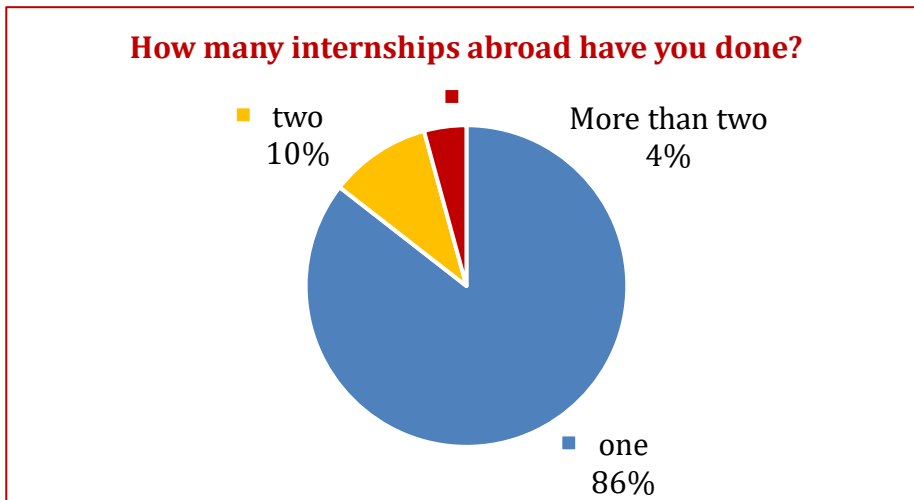
3.2. Ηλικίες

How old were you when you did your last internship abroad?



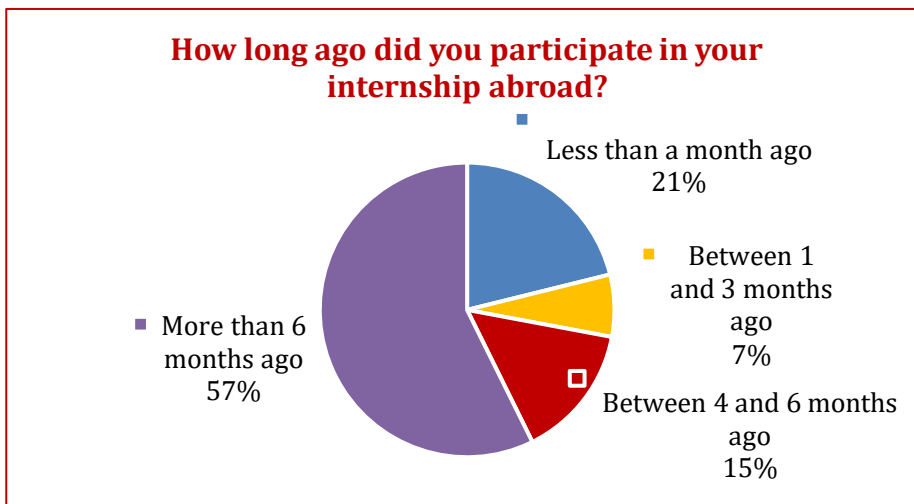
Οι σπουδαστές μας είναι πολύ μικροί σε ηλικία. Η πλειοψηφία εκείνων που συμμετείχαν στην πρακτική άσκηση ήταν μεταξύ 17 και 18 ετών.

3.3. Η πρακτική άσκηση



5

Η πλειοψηφία του δείγματος δήλωσε ότι έχει κάνει μία φορά πρακτική άσκηση στο εξωτερικό (86%).

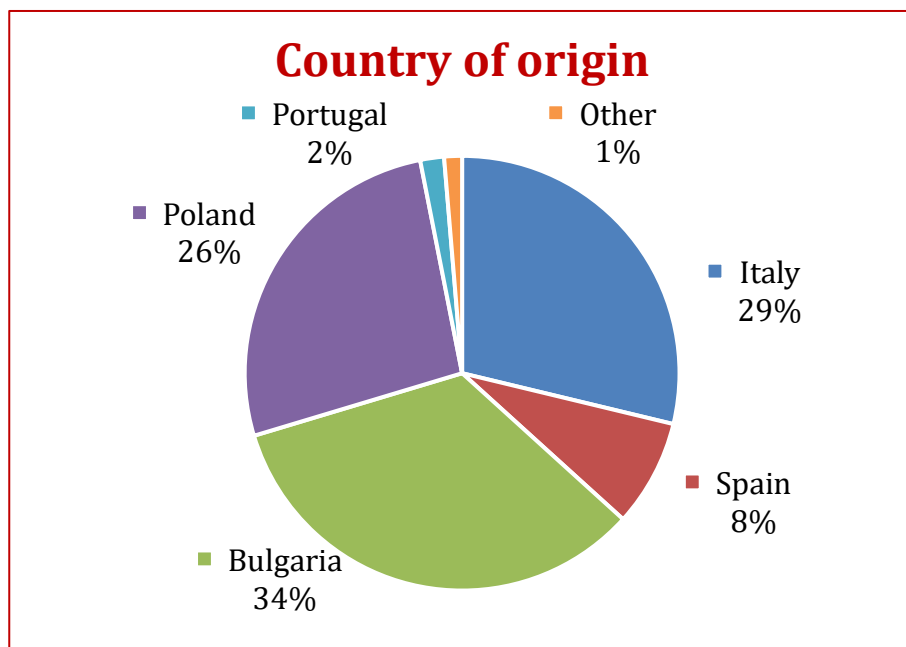


Η πλειοψηφία δήλωσε ότι έχουν περάσει περισσότερο από 6 μήνες από την τελευταία φορά που έκαναν πρακτική άσκηση στο εξωτερικό (57%).



4. Καθηγητές

4.1. Χώρες



Συλλέξαμε 226 ερωτηματολόγια από καθηγητές, οι οποίοι προέρχονται από 6 χώρες. Οι πιο αντιπροσωπευτικές ήταν η Βουλγαρία, η Ιταλία και η Πολωνία.

6

4.2. Πώς προετοίμασαν τους σπουδαστές για την κινητικότητα

Αυτή ήταν μια ερώτηση ανάπτυξης. Συλλέξαμε όλες τις απαντήσεις και τις κατηγοριοποιήσαμε. Κάθε καθηγητής είχε τη δυνατότητα να περιγράψει περισσότερες από μία δραστηριότητες για τους φοιτητές του.

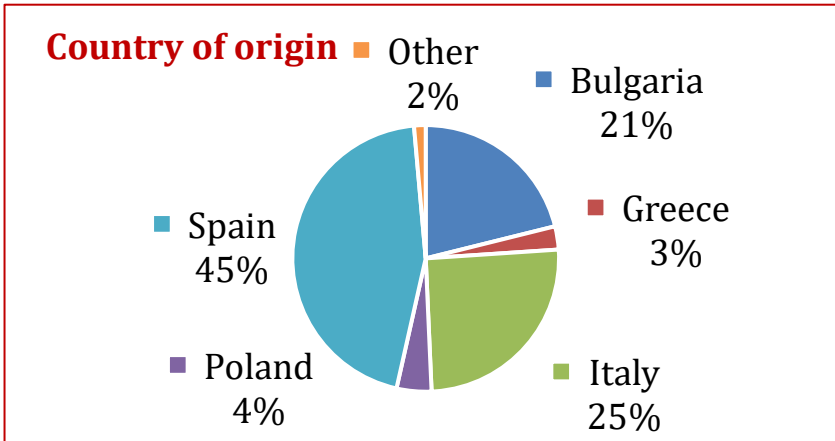
Είδος δραστηριότητας	Πόσοι καθηγητές πραγματοποιούν αυτή τη δραστηριότητα
Μάθημα γλώσσας	113
Διαπολιτισμικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα	92
Επαγγελματική προετοιμασία	22
Εκπαίδευση	21
Ειδική εκπαιδευτική και ψυχολογική αγωγή	16
Ασκήσεις	12
Οδηγίες σύνταξης βιογραφικού και συνοδευτικής επιστολής	11
Γνωριμία με τη χώρα φιλοξενίας	10
Καταθέσεις παλαιότερων σπουδαστών σχετικά με την εκπαιδευτική τους εμπειρία	3



5. Εταιρίες

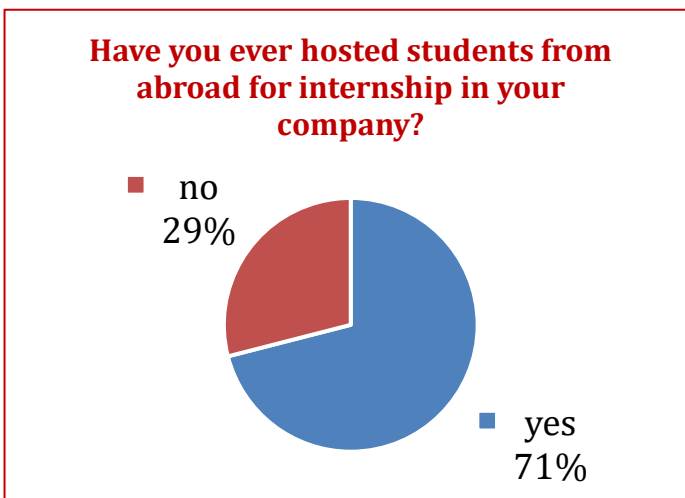
5.1. Χώρες

Λάβαμε 100 ερωτηματολόγια, τα μισά σχεδόν ήταν από την Ισπανία.



7

5.2. Έχετε δεχθεί στο παρελθόν σπουδαστές από το εξωτερικό για πρακτική άσκηση στην εταιρία σας;



Μάλλον αυτή ήταν η πιο ενδιαφέρουσα ερώτηση. Οι εταιρίες ερωτήθηκαν εάν είχαν ήδη φιλοξενήσει στο παρελθόν μαθητές για πρακτική άσκηση.

Από τα 100 ερωτηματολόγια που απαντήθηκαν, μόνο 71 ήταν από εταιρίες που επρόκειτο να δεχθούν ασκούμενους.

Αυτό το αποτέλεσμα υποδεικνύει ότι υπάρχει έλλειψη ενημέρωσης. Οι εταιρίες δεν γνωρίζουν για τη δυνατότητά τους να δεχθούν φοιτητές από το εξωτερικό για πρακτική άσκηση.

Συγκεντρώσαμε επίσης δεδομένα από 19 εταιρίες οι οποίες δε συμμετείχαν στο έργο. Ερωτήθηκαν γιατί δεν είχαν συμμετάσχει σε διεθνές πρόγραμμα επαγγελματικής εκπαίδευσης στο παρελθόν.

Γιατί δεν έχει συμμετάσχει η εταιρία σας στο παρελθόν σε διεθνές πρόγραμμα επαγγελματικής εκπαίδευσης;

Δε γνωρίζει τίποτα σχετικά με τέτοια προγράμματα.	19
Δεν έχει τη δυνατότητα να διαχειριστεί ένα τέτοιο πρόγραμμα.	3
Δεν έχει τη δυνατότητα να παρέχει καθοδήγηση σχετικά με ένα τέτοιο πρόγραμμα.	2
Δεν έχει κατάλληλες θέσεις να προσφέρει.	2
Άλλο	2



Δεν είχε ποτέ την ευκαιρία να το κάνει.

1

5.3. Τομέας δραστηριότητας των εταιριών

Η πλειοψηφία των εταιριών που συμμετείχαν προέρχονταν από τον τομέα του τουρισμού, συμπεριλαμβανομένων μουσείων, ταξιδιωτικών πρακτορείων και πρακτόρων. Υψηλά ποσοστά συμμετοχής είχαν και οι τομείς της Εστίασης (9) και των Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων (ξενοδοχεία, υπηρεσίες τροφοδοσίας και καθαριότητας), (8), όπως και οι τομείς πληροφορικής, λογισμικού και τεχνολογίας (5).

8



5.4. Ποιος απάντησε εκ μέρους των εταιριών

Συλλέξαμε πληροφορίες για το ρόλο του ατόμου το οποίο απάντησε το ερωτηματολόγιο. Τις περισσότερες φορές, όπως βλέπουμε από τον πίνακα, ήταν ο ίδιος ο διευθυντής της εταιρίας που το απάντησε.

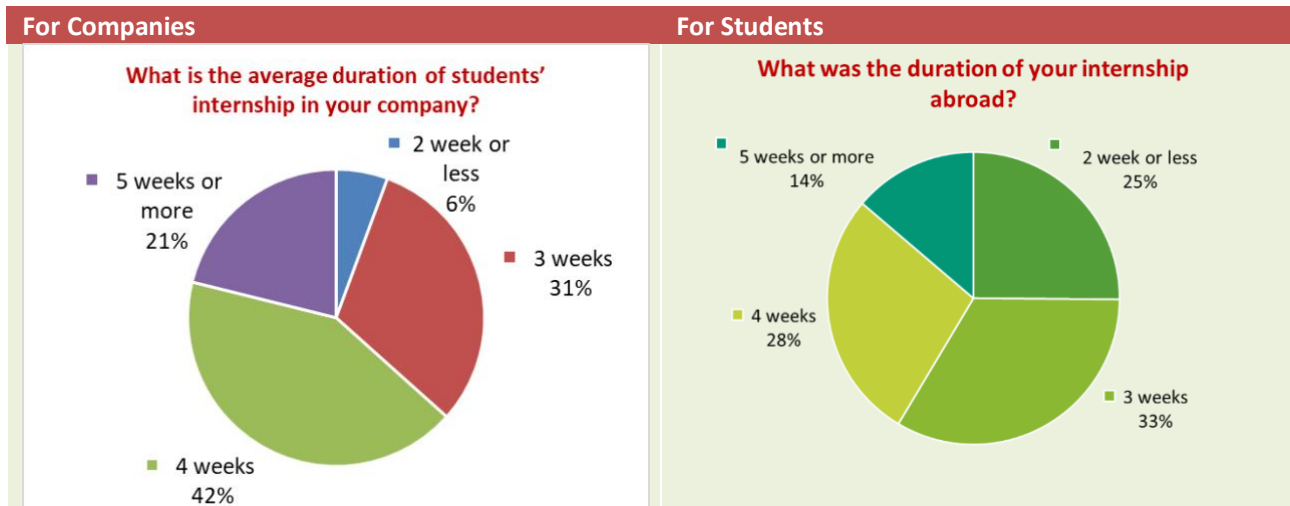
Role	responder
Διευθυντής/τρια	17
Επιχειρηματίας	9
Διευθύνων Σύμβουλος	6
Συντονιστής	7
Συνεταίρος	3
Σεφ	3
Μάνατζερ, Υπεύθυνος έργου	3
Γραμματέας	2
Διεύθυνση	2
Καθηγητής	2
Υπεύθυνος έργου, διαχειριστής ταλέντων	2
Μηχανικός Πληροφοριακών Συστημάτων, έμπειρος προγραμματιστής	2
Άλλο	4



6. Πρακτική Άσκηση

6.1. Διάρκεια της πρακτικής άσκησης

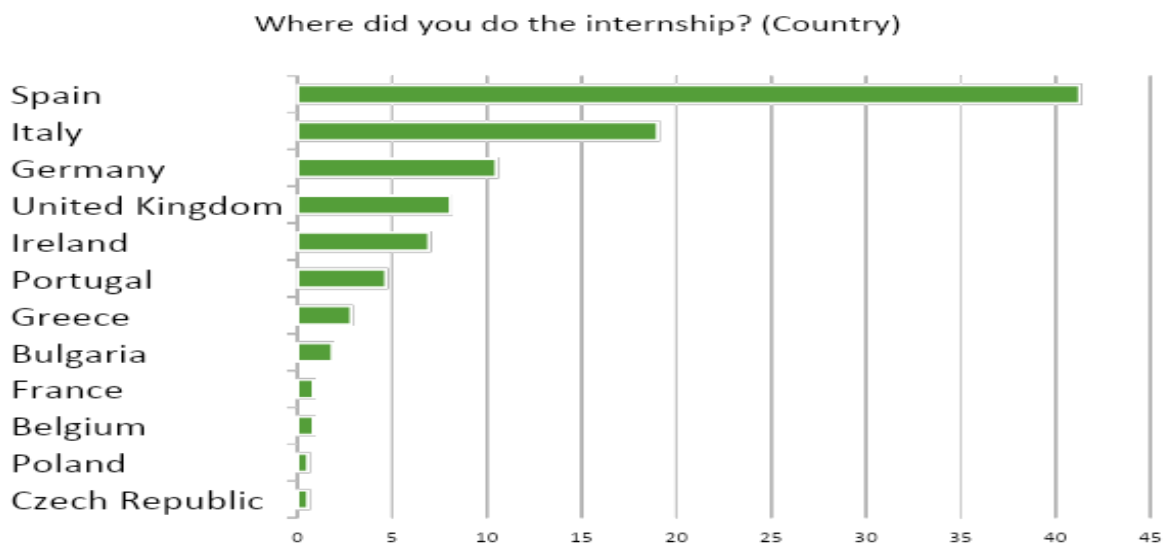
Ρωτήσαμε τους σπουδαστές και τις εταιρίες για την πρακτική άσκηση. Όπως θα δείτε στα παρακάτω διαγράμματα, η πρακτική άσκηση διαρκεί κατά μέσο όρο 3 με 4 μήνες.



9

6.2. Χώρα φιλοξενίας

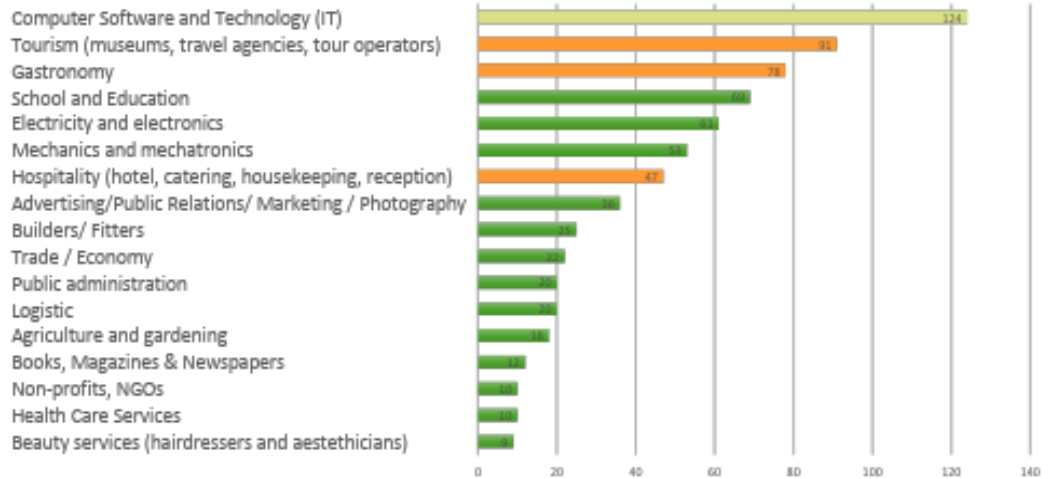
Η Ισπανία φιλοξένησε την πλειοψηφία των σπουδαστών(40%). Η Ιταλία ακολουθεί με ποσοστό 20%.



6.3. Πεδίο πρακτικής άσκησης

124 σπουδαστές ανέφεραν ότι η πρακτική τους άσκηση ήταν στον τομέα Πληροφορικής, λογισμικού και τεχνολογίας. Αμέσως κάτω από το πεδίο πληροφορικής βρίσκουμε τα πεδία του τουρισμού (91), της εστίασης (78) και των ξενοδοχειακών υπηρεσιών (47).

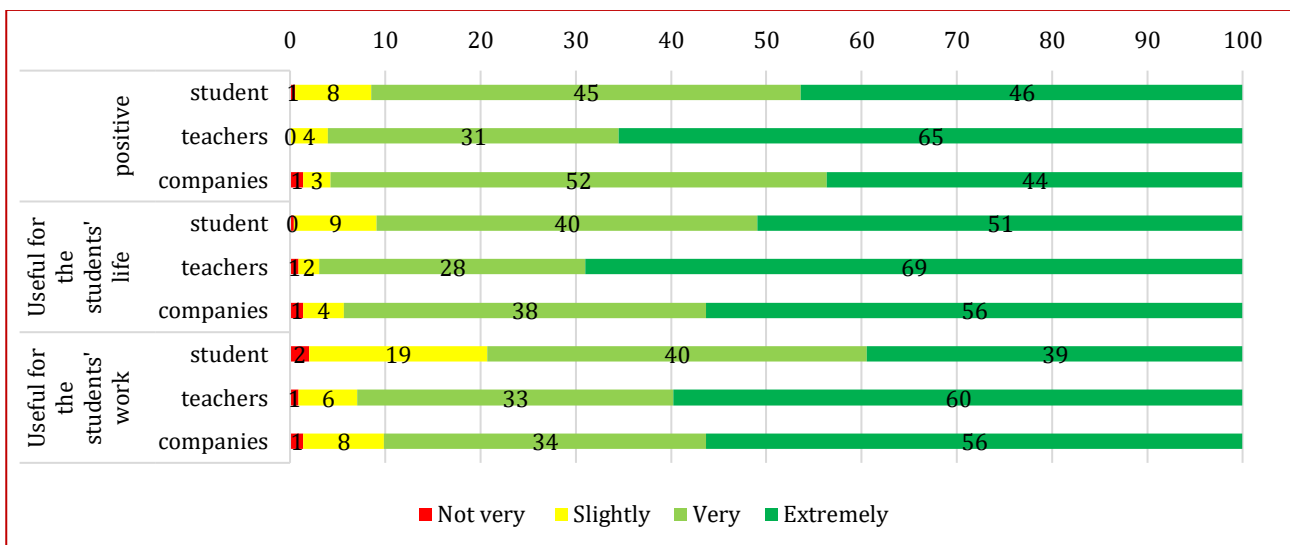
field of activity of the company where you did the internship



6.4. Γλώσσες επικοινωνίας

Ρωτήσαμε τους φοιτητές για τις δεξιότητες τους στις ξένες γλώσσες, πριν την έναρξη της πρακτικής τους άσκησης στο εξωτερικό. Τέθηκαν 4 επίπεδα γλωσσών: «Κανένα», «Βασικό A1/A2», «Μέτριο B1/B2», «Προχωρημένο Γ1/Γ2».

Σχετικά με το επίπεδο Αγγλικών, το 68% ήταν στο μέτριο επίπεδο και το 11% προχωρημένο. Αντίθετα, σχετικά με τη γλώσσα της χώρας φιλοξενίας της πρακτικής άσκησης, η πλειοψηφία απάντησε «Κανένα» (40%)



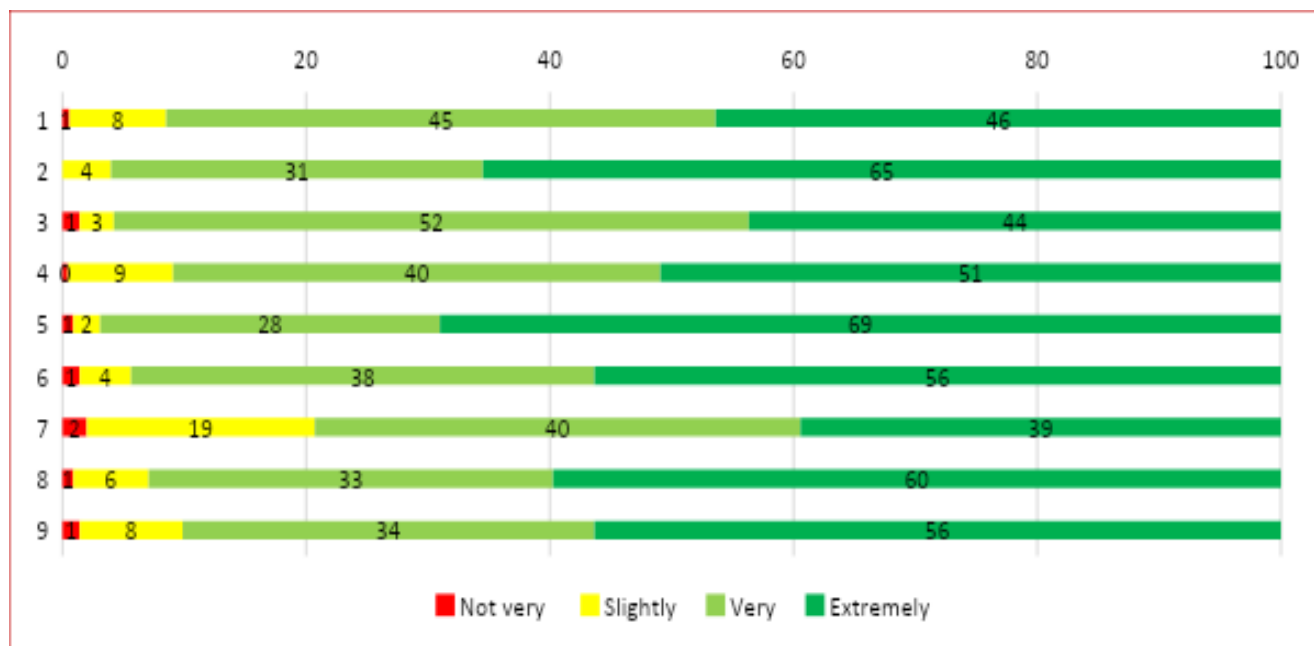
6.5. Εντυπώσεις από την εμπειρία κινητικότητας

Στον πίνακα που ακολουθεί, θα δείτε πώς οι τρεις ομάδες-στόχοι εξέλαβαν την εμπειρία τους στο εξωτερικό. Τους δώσαμε τρεις διαφορετικές οπτικές γωνίες:

- Θετική,
- Χρήσιμη για τη ζωή του φοιτητή
- Χρήσιμη για την εργασία του φοιτητή.

Γενικά, οι απαντήσεις των τριών ομάδων ήταν πολύ θετικές:

11



6.6. Δυσκολίες κατά την εμπειρία κινητικότητας

Στην έρευνα, ρωτήσαμε σπουδαστές, καθηγητές και εταιρίες σχετικά με τις δυσκολίες τις οποίες αντιμετώπισαν κατά την υλοποίηση του έργου. Και οι τρεις ομάδες έβαλαν σε πρώτο πλάνο τις γλωσσικές διαφορές. Μία άλλη σημαντική δυσκολία που αντιμετώπισαν, κυρίως οι σπουδαστές, ήταν η νοσταλγία για την πατρίδα, επιλογή που συμπεριλήφθηκε στην κατηγορία συναισθηματικών/ψυχολογικών δυσκολιών.

Στον πίνακα, θα δείτε με κόκκινα τις πιο δημοφιλείς απαντήσεις των τριών ομάδων.

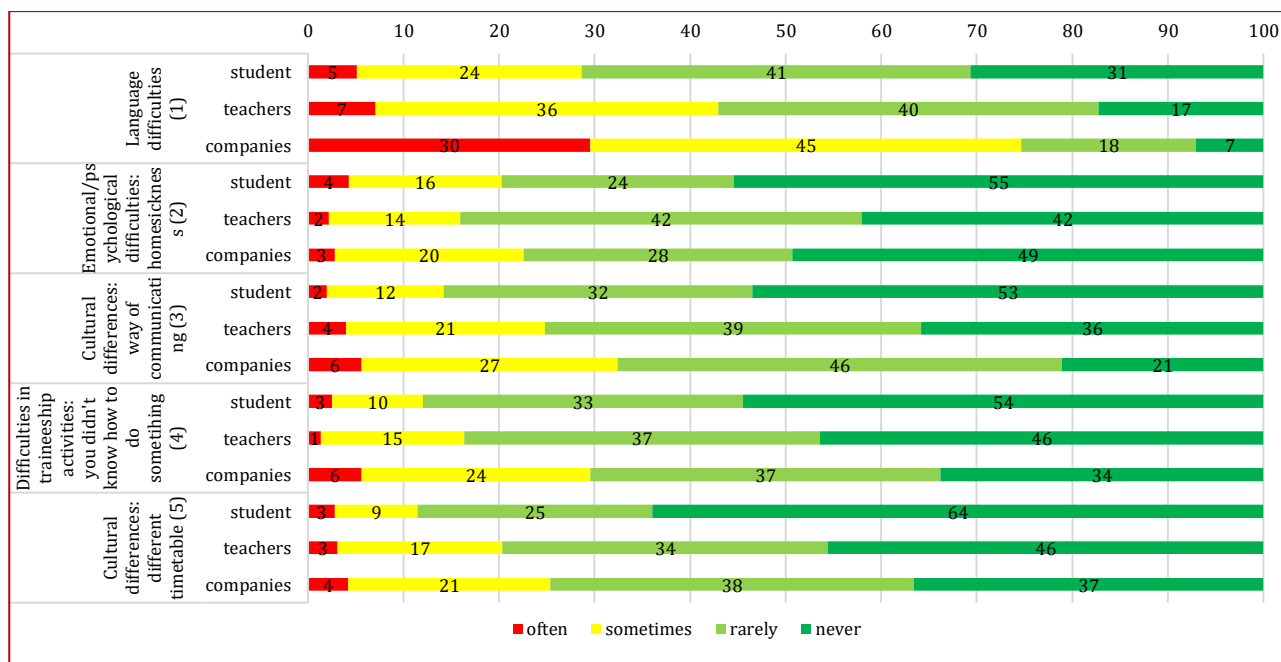
Κατάλογος δυσκολιών	Φοιτητές	Καθηγητές	Εταιρίες
Γλωσσικές Διαφορές	1	1	1
Συναισθηματικές/Ψυχολογικές δυσκολίες: νοσταλγία για την πατρίδα	2	7	6
Πολιτισμικές Διαφορές : τρόπος επικοινωνίας	3	2	2
Δυσκολία στις εκπαιδευτικές δραστηριότητες: Δεν ξέρατε πως να υλοποιήσετε κάτι.	4	8	3
Πολιτισμικές διαφορές: διαφορετικό χρονοδιάγραμμα	5	4	5
Με τους άλλους σπουδαστές που συμμετείχαν	6	5	10
Πολιτισμικές διαφορές: τρόπος εργασίας	7	3	4
Πολιτισμικές διαφορές: προσωπικός χώρος	8	9	7
Με τους συναδέλφους των σπουδαστών, τους προϊσταμένους και όσους συνεργάζονταν με τους σπουδαστές στην εταιρία	9	5	9



Με τους καθηγητές που συνόδευαν τους σπουδαστές	10	15	12
Με τον επιμελητή της εταιρίας	11	10	11
Δυσκολίες μετακίνησης στην πόλη	12	14	8
Με τους ντόπιους	13	11	14
Δυσκολία στις εκπαιδευτικές δραστηριότητες: οι αποστολές ήταν πολύ δύσκολες	14	12	13
Συναισθηματικές/ψυχολογικές δυσκολίες: κρίσεις πανικού	15	13	15

Ρωτήσαμε επίσης πόσο συχνά οι μαθητές αντιμετωπίζουν αυτές τις δυσκολίες. Στον παρακάτω πίνακα, βλέπετε τη συχνότητα των εκάστοτε απαντήσεων.

12



Μία άλλη ερώτηση στην έρευνα ήταν για τις προσωπικές δυσκολίες κατά τη διάρκεια της πρακτικής άσκησης. Αυτή ήταν ερώτηση ανάπτυξης. Παρακάτω βλέπετε τις πιο δημοφιλείς απαντήσεις. Συγκεντρώσαμε τις απαντήσεις σε μεγάλες κατηγορίες.

Δυσκολίες λόγω γλωσσικών διαφορών	Συχν.
Αντιμέτωπισα δυσκολίες λόγω της διαφοράς γλώσσας	55
Κατά τη διάρκεια των εργασιών, όταν έπρεπε να κάνουμε παρουσιάσεις στα Αγγλικά	4
Στην κατανόηση προφορών και εκφοράς συγκεκριμένων λέξεων	4
Στην προσπάθεια εκμάθησης της τοπικής γλώσσας	2

Συναισθηματικές/ψυχολογικές δυσκολίες: νοσταλγία πατρίδας	Συχν.
Νοσταλγία για την πατρίδα	29
Όταν είχα προβλήματα υγείας	9
Μοναξιά	6
Η οικειότητα της καθημερινότητας η οποία διακόπηκε. Στην αρχή είχα δυσκολίες προσαρμογής. Τις πρώτες μέρες λόγω της περιόδου προσαρμογής σε νέα κουλτούρα, νέες αξίες και συνήθειες μιας ξένης χώρας.	28
Όταν έπρεπε να πω αντίο.	3



Άλλο	Συχν.
Δεν ήξερα τι να κάνω	14
Κάποιες δυσκολίες προσαρμογής σχετικά με το φαγητό	15

6.7. Διδάγματα

Ρωτήσαμε για τα πιο σημαντικά διδάγματα που προσέφερε η πρακτική άσκηση. Ο παρακάτω πίνακας δείχνει τις βασικές κατηγορίες απαντήσεων για κάθε ομάδα-στόχο.

Κάποιες απαντήσεις είναι κοινές για τουλάχιστον δύο από τις ομάδες, ας δούμε τις βασικές:

- *Ομαδικότητα*: ένα σημαντικό μάθημα που πήραν όλες οι ομάδες
- *Ξένες γλώσσες*: σημαντικό για σπουδαστές και καθηγητές
- *Καλύτερη αυτοπεποίθηση*: ζωτικής σημασίας για σπουδαστές και καθηγητές
- *Πραγματική εργασιακή εμπειρία*: απαραίτητο για σπουδαστές και εταιρίες

ΣΠΟΥΔΑΣΤΕΣ	ΚΑΘΗΓΗΤΕΣ	ΕΤΙΑΙΡΙΕΣ
• Ανάπτυξη δεξιοτήτων ξένων γλωσσών (83)	• Βελτίωση αυτοπεποίθησης (40)	• Ομαδικότητα (14)
• Ατομική διαχείριση καταστάσεων, αντιμετώπιση δυσκολιών ατομικά(72)	• Καλύτερη αλληλεπίδραση με διαφορετικές κουλτούρες και εμπειρίες (23)	• Πελατοκεντρικός προσανατολισμός (12)
• Πώς να γίνει κάποιος μέλος μιας ομάδας (71)	• Αυξημένη ανάληψη πρωτοβουλιών και διορατικότητα (20)	• Πραγματική εργασιακή εμπειρία (9)
• πραγματική εργασιακή εμπειρία (29)	• Βελτίωση δεξιοτήτων ξένων γλωσσών (17)	
• Εξέλιξη εαυτού με την απομάκρυνση από το οικείο περιβάλλον (27)	• Βαθύτερη κατανόηση του εργασιακού κόσμου (15)	
• Διεύρυνση γνώσης για διαφορετικά πολιτισμικά χαρακτηριστικά (17)	• Ομαδικότητα (11)	
• Επικοινωνία με νέους ανθρώπους (17)	• Κατανόηση άλλων ανθρώπων (11)	
• Πώς να ζει κάποιος σύμφωνα με κανόνες, έθιμα και παραδόσεις (17)		



7. Η εφαρμογή

Ρωτήσαμε, επίσης, τι πιστεύουν οι τρεις ομάδες- στόχοι για τη δημιουργία μίας εφαρμογής η οποία θα μετρά τέτοιου είδους δεξιότητες.

Όπως θα δείτε από το παρακάτω διάγραμμα, η πλειοψηφία πιστεύει ότι η εφαρμογή θα είναι πολύ χρήσιμη, καινοτόμα και βοηθητική.





8. Οι πιο χρήσιμες δεξιότητες

8.1. Ο κατάλογος των πιο σημαντικών δεξιοτήτων

Πολλές ερωτήσεις σχετίζονταν με το ποιες είναι οι πιο κατάλληλες συμπεριφορές για την καλύτερη δυνατή εκπαιδευτική εμπειρία κινητικότητας στο εξωτερικό. Σύμφωνα με την εμπειρία τους, οι ερωτηθέντες έπρεπε να ταξινομήσουν συμπεριφορές από τις περισσότερο κατάλληλες στις λιγότερο κατάλληλες, σχετικά με την εκπαιδευτική εμπειρία κινητικότητας στο εξωτερικό.

Στον παρακάτω πίνακα, παραθέτουμε τις διαφορετικές δεξιότητες που δώσαμε ως επιλογή για τη δημιουργία αυτού του καταλόγου.

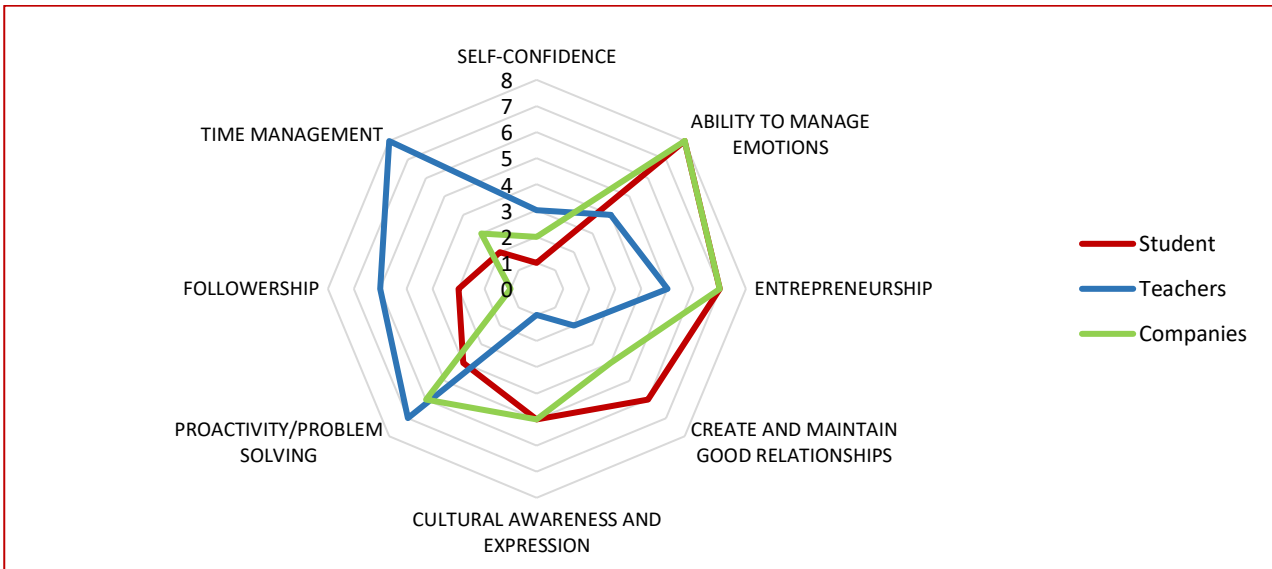
15

Όνομα Δεξιότητας	Ορισμός Δεξιότητας
1. ΑΥΤΟΠΕΠΟΙΘΗΣΗ	Πίστη στον εαυτό σου, εμπιστοσύνη στις ικανότητές σου, αναγνώριση δυνάμεων/αδυναμιών, αποτελεσματική δράση για υλοποίηση στόχων
2. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΧΡΟΝΟΥ	Οργάνωση και σχεδιασμός για διαμοιρασμό του χρόνου σε διάφορες δραστηριότητες. Δουλέψτε έξυπνα και βγάλτε περισσότερη δουλειά σε λιγότερο χρόνο.
3. ΣΥΝΑΔΕΛΦΙΚΟΤΗΤΑ	Υποστήριξη προϊσταμένων και συναδέλφων στο εργασιακό περιβάλλον. Συνεργασία, εμπιστοσύνη στην ομάδα και συμβολή στη συνοχή της.
4. ΔΙΟΡΑΤΙΚΟΤΗΤΑ/ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ	Πρόβλεψη και έγκαιρη αντιμετώπιση μελλοντικών καταστάσεων, αντί για σπασμωδικές αντιδράσεις. Έλεγχος των προβλημάτων και εύρεση κατάλληλων λύσεων.
5. ΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗ ΕΥΑΙΣΘΗΤΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΕΚΦΡΑΣΗ	Σεβασμός και αναγνώριση των πολιτισμικών διαφορών, αποδοτική συνεργασία με ανθρώπους διαφορετικής κοινωνικής και πολιτισμικής προέλευσης. Η ικανότητα επίσης για ανοχή και προοδευτική αντιμετώπιση διαφορετικών ιδεών και αξιών.
6. ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΚΑΛΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ	Δημιουργία και διατήρηση καλής σχέσης με τους άλλους. Έκφραση και αναγνώριση των αναγκών των άλλων, δίνοντας τους χώρο να εκφραστούν επίσης.
7. ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ	Υλοποίηση ιδεών, δημιουργικότητα, καινοτομία και ικανότητα σχεδιασμού και διαχείρισης έργων για επίτευξη στόχων.
8. ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΩΝ	Κατανόηση συναισθημάτων και έλεγχός τους με στόχο την κατανόηση. Έλεγχος των αρνητικών συναισθημάτων σε δύσκολες ή νέες συνθήκες.



Το διάγραμμα που ακολουθεί έχει συναχθεί από τρεις διαφορετικές λίστες προτεραιοτήτων. Όσο πιο κοντά στο κέντρο τόσο πιο σημαντική ήταν η δεξιότητα για τους συμμετέχοντες και όσο απομακρύνεται από το κέντρο, τόσο υποβαθμίζεται και η σημασία της δεξιότητας.

Η ΚΟΚΚΙΝΗ γραμμή είναι οι απαντήσεις των σπουδαστών, η ΜΠΛΕ γραμμή των καθηγητών και η ΠΡΑΣΙΝΗ γραμμή των εταιριών.



Από τα διαγράμματα, διαπιστώνουμε ότι οι τρεις ομάδες έχουν κάποιες κοινές απόψεις:

- **Η αυτοπεποίθηση** θεωρείται κρίσιμη, κατέχει σημαντική θέση για όλες τις ομάδες, 1^η για τους σπουδαστές, 2^η για τους καθηγητές και 3^η για τις εταιρίες.
- **Διορατικότητα και πρόληψη** Είναι στο μέσον για κάθε ομάδα: 4^η για τους σπουδαστές, 5^η για τους καθηγητές και 6^η για τις εταιρίες

Οι τρεις ομάδες έχουν διαφορετική αντίληψη για τις άλλες δεξιότητες. Οι απόψεις σπουδαστών και εταιριών συγκλίνουν περισσότερο απ' ότι εκείνες των καθηγητών.

- **Διαχείριση χρόνου** Θεωρείται απαραίτητο για σπουδαστές και εταιρίες (2^ο και 3^ο αντίστοιχα) και λιγότερο σημαντικό για τους καθηγητές (8^ο)
- **Επιχειρηματικότητα** Είναι εξίσου σημαντικό για σπουδαστές και εταιρίες (7^ο) και πιο σημαντικό για τους καθηγητές (4^ο)
- **Πολιτισμική ευαισθητοποίηση και έκφραση** Είναι σημαντικό για σπουδαστές και εταιρίες (5^ο) αλλά πιο σημαντικό για καθηγητές (1^ο)
- **Ικανότητα διαχείρισης συναισθημάτων** Δε θεωρείται τόσο απαραίτητο από σπουδαστές και εταιρίες (8^ο), ενώ είναι πολύ σημαντικό για τους καθηγητές (4^ο).

8.2. Οι πέντε δεξιότητες του μοντέλου μας

Αντιστοιχίζοντας τις δυσκολίες που αντιμετώπισαν με τις χρήσιμες δεξιότητες, όπως ορίστηκαν από τους συμμετέχοντες στην έρευνα, εντοπίσαμε πέντε διαστάσεις οι οποίες θεωρούνται σημαντικές οριζόντιες δεξιότητες για μία εμπειρία κινητικότητας.

ΔΥΣΚΟΛΙΕΣ	ΟΡΙΖΟΝΤΙΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ (Στην έρευνα)
Γλωσσικές διαφορές	ΑΝΤΙΛΗΠΤΙΚΟΤΗΤΑ και ΠΡΟΣΑΡΜΟΣΤΙΚΟΤΗΤΑ	Είναι η ικανότητα να δρα κάποιος κατάλληλα τόσο σε οικεία, όσο και σε νέα περιβάλλοντα, προσαρμοζόμενος στα εκάστοτε χαρακτηριστικά και αναγνωρίζοντας αξίες, πεποιθήσεις, πόρους και τα όρια του περιβάλλοντος και των ανθρώπων.
Πολιτισμικές διαφορές: τρόπος επικοινωνίας		Είναι η ικανότητα αναγνώρισης των προσδοκιών της εκάστοτε θέσης. Σε πολυπολιτισμικό πλαίσιο, αυτή η ικανότητα προϋποθέτει γλωσσική-επικοινωνιακή προσαρμογή σε συγκεκριμένο περιβάλλον.
Συναισθηματικές/ψυχολογικές δυσκολίες: νοσταλγία για την πατρίδα	ΑΥΤΟΠΕΠΟΙΘΗΣΗ	Ο εντοπισμός δυνατών και αδύνατων σημείων του εαυτού.
Δυσκολίες στις εκπαιδευτικές δραστηριότητες	ΣΥΝΑΔΕΛΦΙΚΟΤΗΤΑ	Υποστήριξη του προϊσταμένου και των συναδέλφων στο εργασιακό περιβάλλον, συνεργασία και εμπιστοσύνη στη συνοχή της ομάδας.
Πολιτισμικές διαφορές: διαφορετική οργάνωση χρόνου	ΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗ ΕΥΑΙΣΘΗΤΟΠΟΙΗΣΗ	Αναγνώριση και σεβασμός των πολιτισμικών διαφορών με στόχο την αποτελεσματική συνεργασία μεταξύ ανθρώπων που προέρχονται από διάφορα κοινωνικά και πολιτισμικά περιβάλλοντα.
ΟΛΑ ΤΑ ΠΑΡΑΠΑΝΩ	ΔΙΟΡΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΛΗΨΗ	Πρόβλεψη και έγκαιρη αντιμετώπιση μελλοντικών καταστάσεων, αντί για σπασμωδικές αντιδράσεις.

17

1. Ως απάντηση στο πρόβλημα «γλωσσικές και πολιτισμικές διαφορές που παρεμβαίνουν στον τρόπο επικοινωνίας» δόθηκε η οριζόντια δεξιότητα «Αντιληπτικότητα και προσαρμοστικότητα».
2. Ως απάντηση στο πρόβλημα «συναισθηματική/ψυχολογική δυσκολία, νοσταλγία για την πατρίδα» δόθηκε η οριζόντια δεξιότητα της Αυτοπεποίθησης.
3. Ως απάντηση στο πρόβλημα «δυσκολίες στις εκπαιδευτικές δραστηριότητες» δόθηκε η οριζόντια δεξιότητα της συναδελφικότητας.
4. Ως απάντηση στο πρόβλημα «πολιτισμικές διαφορές στην οργάνωση χρόνου» δόθηκε η οριζόντια δεξιότητα της Πολιτισμικής Ευαισθητοποίησης.
5. Αντίστοιχα, η οριζόντια δεξιότητα της διορατικότητας και πρόληψης αποτέλεσε ουσιαστική δεξιότητα χρήσιμη για όλες τις παραπάνω δυσκολίες.

Όνομα, ορισμοί και συμπεριφορικοί δείκτες χρησιμοποιήθηκαν για να περιγράψουν την κάθε κομβική δεξιότητα..

8.2.1. ΔΙΟΡΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΛΗΨΗ

Ορισμός	Συμπεριφορικοί δείκτες
Πρόβλεψη και έγκαιρη αντιμετώπιση μελλοντικών καταστάσεων, αντί για σπασμωδικές αντιδράσεις.	<ul style="list-style-type: none"> • Αναζητά ερεθίσματα και ευκαιρίες για εξέλιξη. • Συχνά προτείνει αυθόρμητα ιδέες, κάνει παρατηρήσεις, ερμηνεύει, προτείνει λύσεις και καινοτομεί. • Εμπλέκει τον εαυτό του/της και τους άλλους σε περισσότερα από τα απαιτούμενα καθήκοντα.
Ικανότητα του ατόμου να αναζητά ευκαιρίες, να αναλαμβάνει πρωτοβουλίες για τη βελτίωση της εκάστοτε τρέχουσας κατάστασης ή για τη δημιουργία νέας και να επιδιώκει συνεχή πρόοδο. Να δρα με βάση	



το ένστικτό του, να αναλαμβάνει δράση προτού χρειαστεί, να εφευρίσκει νέους τρόπους υλοποίησης και να ολοκληρώνει ποικίλα καθήκοντα και διαδικασίες.

- Προσδιορίζει και χρησιμοποιεί κοινωνικούς πόρους.
- Αξιοποιεί πληροφορίες, συμβουλές, βοήθεια σε πρακτικά θέματα και συναισθηματική υποστήριξη από τους άλλους.
- Οραματίζεται την επιτυχία, προβλέποντας πιθανά προβλήματα και σχεδιάζοντας την επίλυσή τους.
- Παρακίνηση, προβληματισμός, σχεδιασμός και πρόληψη συμβάλλουν στις στρατηγικές διαχείρισης.

8.2.2. ΑΥΤΟΠΕΠΟΙΘΗΣΗ

Ορισμός

Η εμπιστοσύνη του ατόμου στις δυνάμεις του, στις ικανότητες και στην κρίση του. Η αναγνώριση των δυνατών και αδύνατων σημείων του, η πεποίθηση ότι μπορεί να αντιμετωπίσει επιτυχώς τις καθημερινές προκλήσεις.

Συμπεριφορικοί δείκτες

- Κάνει αυτοκριτική και δείχνει να κατανοεί τα συναισθήματά του.
- Αντιλαμβάνεται πραγματικά τα δυνατά και αδύνατα σημεία του.
- Αναγνωρίζει την επίδραση που μπορεί να έχει μία συμπεριφορά στον εαυτό του και στους άλλους.
- Επιδεικνύει αυτονομία ακόμη και σε συνθήκες αβεβαιότητας και πίεσης.
- Μπορεί να διαχειριστεί διαφορετικές καταστάσεις και δεν εγκαταλείπει όταν προκύπτουν δυσκολίες.
- Δεν κάνει γενικεύσεις σχετικά με ήττες και επιτυχίες, αποδίδοντάς τες στις ακριβείς τους αιτίες.

8.2.3. ΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗ ΕΥΑΙΣΘΗΤΟΠΟΙΗΣΗ

Ορισμός

Η ικανότητα του ατόμου να λειτουργεί και να δραστηριοποιείται αποτελεσματικά μέσα σε διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα.

Συμπεριφορικοί δείκτες

- Να επιδιώκει να μάθει για άλλους πολιτισμούς, κατανοώντας τον εκάστοτε κώδικα συμπεριφοράς.
- Να ερμηνεύει ανοικτές και ασαφείς χειρονομίες με τον τρόπο που θα το έκαναν οι ντόπιοι.
- Να διαχωρίζει από τη συμπεριφορά ενός ατόμου ή μίας ομάδας εκείνα τα χαρακτηριστικά που είναι κοινά για όλους τους ανθρώπους και ομάδες.
- Να μη φοβάται να κάνει λάθη, ξεπερνώντας εμπόδια και αποτυχίες.
- Να αντιγράφει τα έθιμα και τις χειρονομίες των ανθρώπων γύρω του.
- Η πολιτισμική ευαισθητοποίηση περιλαμβάνει επίσης και την απαραίτητη προσαρμογή σε διαφορετικές κοινωνικές και επαγγελματικές συνθήκες.



- Να μην υπερβάλλει με ολιστικές γενικεύσεις.

8.2.4. ΣΥΝΑΔΕΛΦΙΚΟΤΗΤΑ

Ορισμός

Είναι η ικανότητα του ατόμου να υποστηρίζει το αφεντικό (ή τον προϊστάμενο), αναλαμβάνοντας την ευθύνη της κοινής αποστολής και συμμετέχοντας ενεργά σε κάθε δραστηριότητα η μεταρρύθμιση που απαιτείται για το καλό της ομάδας. Είναι η ικανότητα να συνεργάζεται και να δείχνει εμπιστοσύνη στην ομάδα και να συμβάλλει στη συνοχή της.

Τρεις μικρο-δεξιότητες: Υποστήριξη ηγέτη, Κριτική σκέψη, Αυτονομία

Συμπεριφορικοί δείκτες

- Να υποστηρίζει τον μάνατζερ ή το αφεντικό
- Να προάγει σχέσεις συνεργασίας και σεβασμού
- Να επιδεικνύει αφοσίωση στην εργασία
- Να εμπλέκεται προσωπικά και να νιώθει ενεργό μέλος της ομάδας
- Να βοηθά τους συναδέλφους του ακόμη και όταν δεν επωφελείται προσωπικά.
- Να συμφωνεί με τους στόχους της ομάδας
- Να νιώθει υπεύθυνος ακόμη και σε δύσκολες συνθήκες
- Να υποστηρίζει συναδέλφους που αντιμετωπίζουν δυσκολίες
- Να εκφράζει την άποψή του με θετικό τρόπο αποφεύγοντας την κριτική
- Να δέχεται την κριτική των άλλων και να μοιράζεται τις ιδέες του με τους προϊσταμένους
- Η συμβολή του να είναι εποικοδομητική για τους προϊσταμένους.

19

8.2.5. ΠΡΟΣΑΡΜΟΣΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΝΤΙΛΗΠΤΙΚΟΤΗΤΑ

Ορισμός

Είναι η ικανότητα του ατόμου να ενεργεί τόσο σε οικεία όσο και σε ανοικεία πλαίσια, προσαρμοζόμενο στα εκάστοτε χαρακτηριστικά και αναγνωρίζοντας τις αξίες, τις πεποιθήσεις, τους πόρους και τα όρια του περιβάλλοντος και των ανθρώπων.

Είναι η ικανότητα να αναγνωρίζει τις προσδοκίες της εκάστοτε θέσης. Σε πολυπολιτισμικό πλαίσιο, αυτή η ικανότητα προϋποθέτει γλωσσική-επικοινωνιακή προσαρμογή σε συγκεκριμένο περιβάλλον.

Συμπεριφορικοί δείκτες

- Να νιώθει άνετα ακόμη και σε νέες, άγνωστες συνθήκες
- Να εφιστά την προσοχή του στη σύναψη σχέσεων με τους ανθρώπους
- Να αναγνωρίζει την κουλτούρα και τον επικοινωνιακό τρόπο του εκάστοτε πλαισίου
- Να μπορεί να αναγνωρίζει ανθρώπινες σχέσεις βάσει επίσημης και ανεπίσημης ιεραρχίας στο εργασιακό περιβάλλον.
- Να αντιλαμβάνεται τις προσδοκίες των άλλων
- Να δημιουργεί σχέσεις λαμβάνοντας υπόψη τα χαρακτηριστικά του περιβάλλοντος
- Να μπορεί να αναβαθμίζει τις δεξιότητές του, συμβαδίζοντας με την εξέλιξη της επιχείρησης



9. Πρώτο συμπέρασμα

Οι κομβικές δεξιότητες δεν αποσπώνται εύκολα από το περιβάλλον στο οποίο εντάσσονται και δεν είναι εύκολο να τις διαχωρίσει κανείς και να τις μετρήσει. Το εργαλείο προσδιορισμού δεξιοτήτων του SkillsAct4VET αντιμετώπισε αυτό το πρόβλημα, προσφέροντας μία προοδευτική λύση, η οποία δύναται να γίνει σημείο αναφοράς και εκτός πλαισίου επαγγελματικής εκπαίδευσης (VET).

Οι κομβικές δεξιότητες (και άρα το εργαλείο προσδιορισμού) μπορούν να ενσωματωθούν σε οποιαδήποτε εκπαιδευτική δραστηριότητα, καθώς συνδέονται άμεσα με τις σκληρές ή κάθετες δεξιότητες (hard skills) και με τις βασικές δεξιότητες. Οι κομβικές δεξιότητες δε σχετίζονται με συγκεκριμένες τεχνικές γνώσεις ή ικανότητες, όπως συμβαίνει στην περίπτωση των κάθετων δεξιοτήτων. Οι οριζόντιες δεξιότητες είναι αληθινά «κομβικές» για κάθε κοινωνική ή επαγγελματική δραστηριότητα, καθώς αφορούν σε ένα λειτουργικό, τεχνικό, εξειδικευμένο, διοικητικό και επιχειρηματικό ρόλο. Και αυτό συμβαίνει γιατί οι κομβικές δεξιότητες αφορούν στον τρόπο σκέψης, συναισθήματος και δράσης μας στην εκάστοτε συνθήκη και περιγράφουν το «πώς» κάνουμε κάτι και όχι το «τι» είναι αυτό που κάνουμε.

Αυτό το εγγενές χαρακτηριστικό, ως πρωταρχικό στοιχείο της ανάλυσης του έργου, κάνει το εργαλείο προσδιορισμού Skills Act 4 VET πανάκεια, καθώς, τόσο το ίδιο το εργαλείο όσο και τα λοιπά παράγωγα του έργου, μπορούν να εφαρμοστούν και σε άλλα εκπαιδευτικά πλαίσια και καταστάσεις,

10. Μάθηση στην εργασία – Δραστηριότητες

Για τη συλλογή δεδομένων χρήσιμων για το πνευματικό προϊόν 2 «Χάρτης δραστηριοτήτων της Μάθησης στην εργασία του Skills Act 4 VET», ζητήσαμε από σπουδαστές και εταιρίες να υποδείξουν τις δραστηριότητες που θεωρούν απαραίτητες κατά τη διάρκεια της πρακτικής άσκησης.

Ο κάθε συμμετέχων έδωσε πληροφορίες για συγκεκριμένο τομέα. Βάσει της εμπειρίας του συντονιστή και των υπόλοιπων εταιριών, δώσαμε σε φοιτητές και εταιρίες μία λίστα:

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Διαφήμιση/Δημόσιες Σχέσεις/Μάρκετινγκ/Φωτογραφία• Γεωργία και κηπουρική• Υπηρεσίες ομορφιάς (κομμωτές/τριες και αισθητικοί)• Βιβλία, περιοδικά & εφημερίδες• Οικοδόμοι/τεχνίτες• Πληροφορική, Λογισμικό Η/Υ και Τεχνολογία (IT)• Ηλεκτρική ενέργεια και ηλεκτρονική• Εστίαση (βοηθός μάγειρα, μπαρίστας)• Υπηρεσίες Υγείας | <ul style="list-style-type: none">• Υλικοτεχνική υποστήριξη• Μηχανική και μηχανική• Μη κερδοσκοπικοί οργανισμοί, ΜΚΟ• Δημόσια Διοίκηση• Σχολείο και Εκπαίδευση• Τουρισμός (μουσεία, τουριστικά πρακτορεία, τουριστικοί πράκτορες)• Ξενοδοχειακές επιχειρήσεις (ξενοδοχεία, υπηρεσίες, υπηρεσίες καθαριότητας, ρεσεψιόν)• Εμπόριο/ Οικονομία (Υπάλληλοι καταστημάτων) |
|--|---|



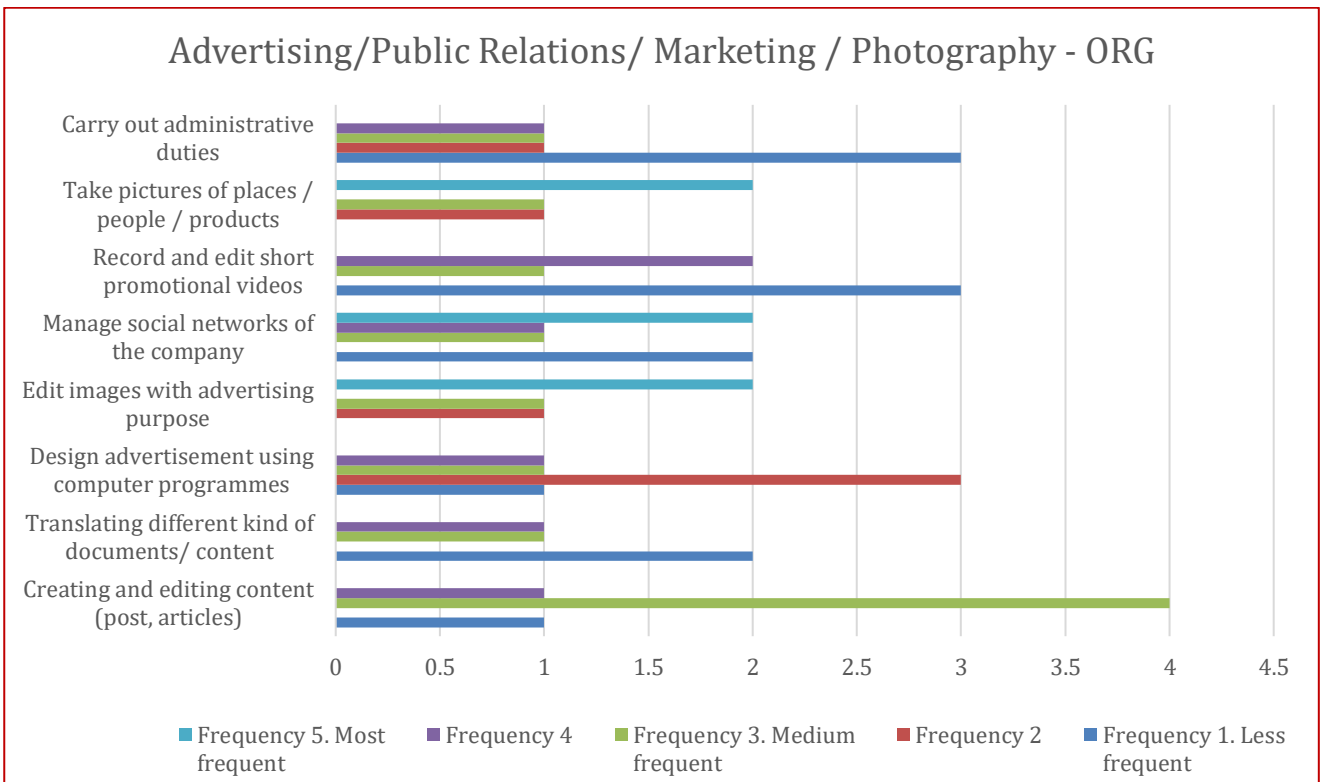
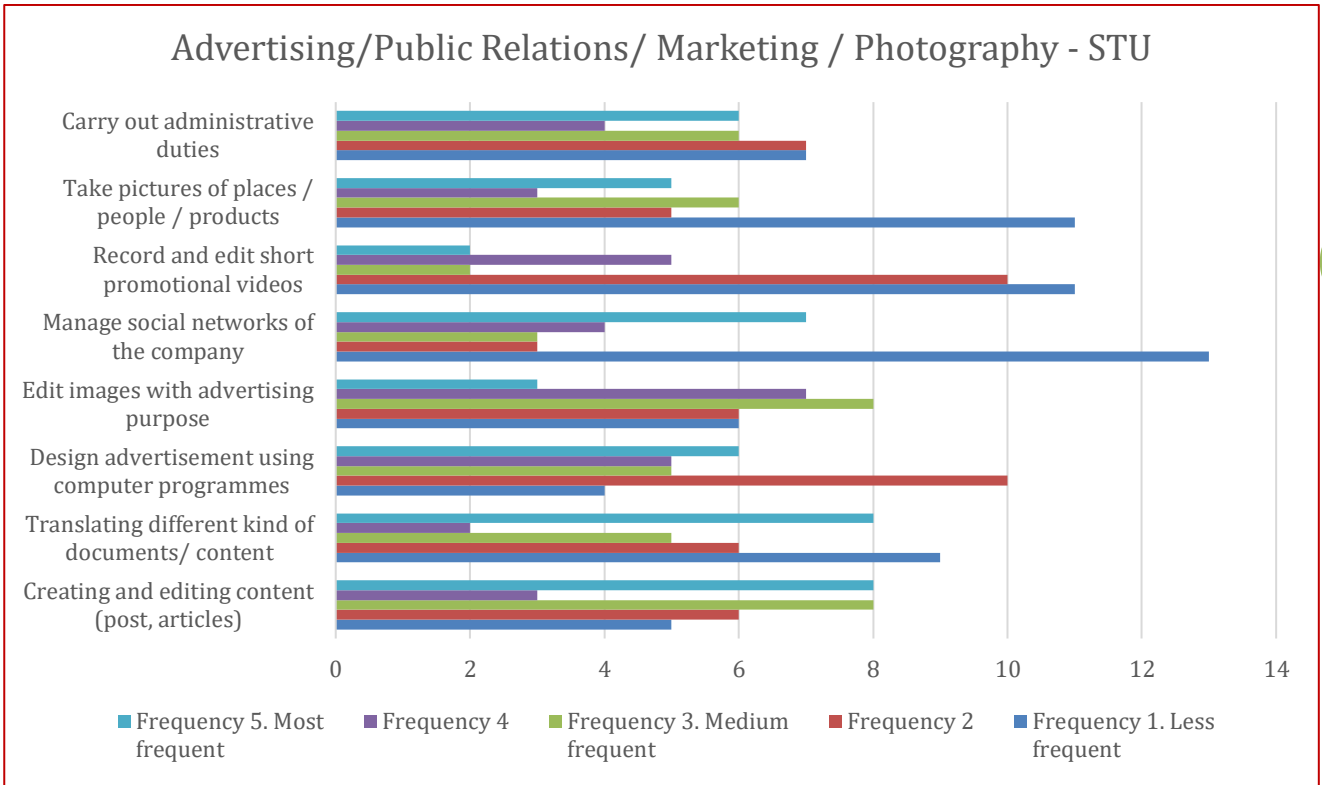


Μετά την επιλογή του τομέα, οι συμμετέχοντες, ανάλογα με την εμπειρία τους, μπορούσαν να ζητήσουν τη λίστα με τις δραστηριότητες. Στις επόμενες σελίδες θα δείτε τα διαγράμματα τα οποία παρουσιάζουν τις απαντήσεις:

- Ανάλογα με τον τομέα (ανά κεφάλαιο)
- Για σπουδαστές και για εταιρίες (κάθε γράφημα έχει το όνομα «ΣΠ» και «ΕΤ» αντίστοιχα)

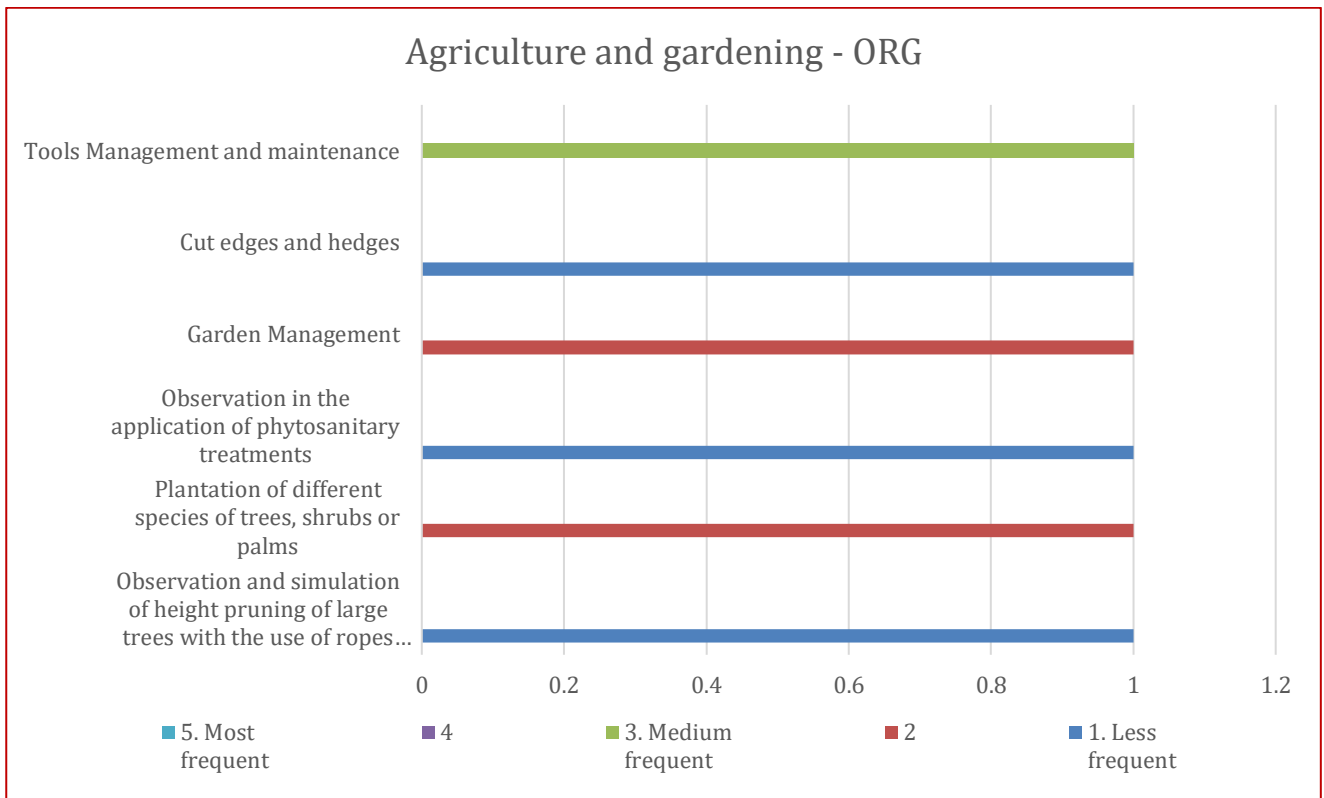
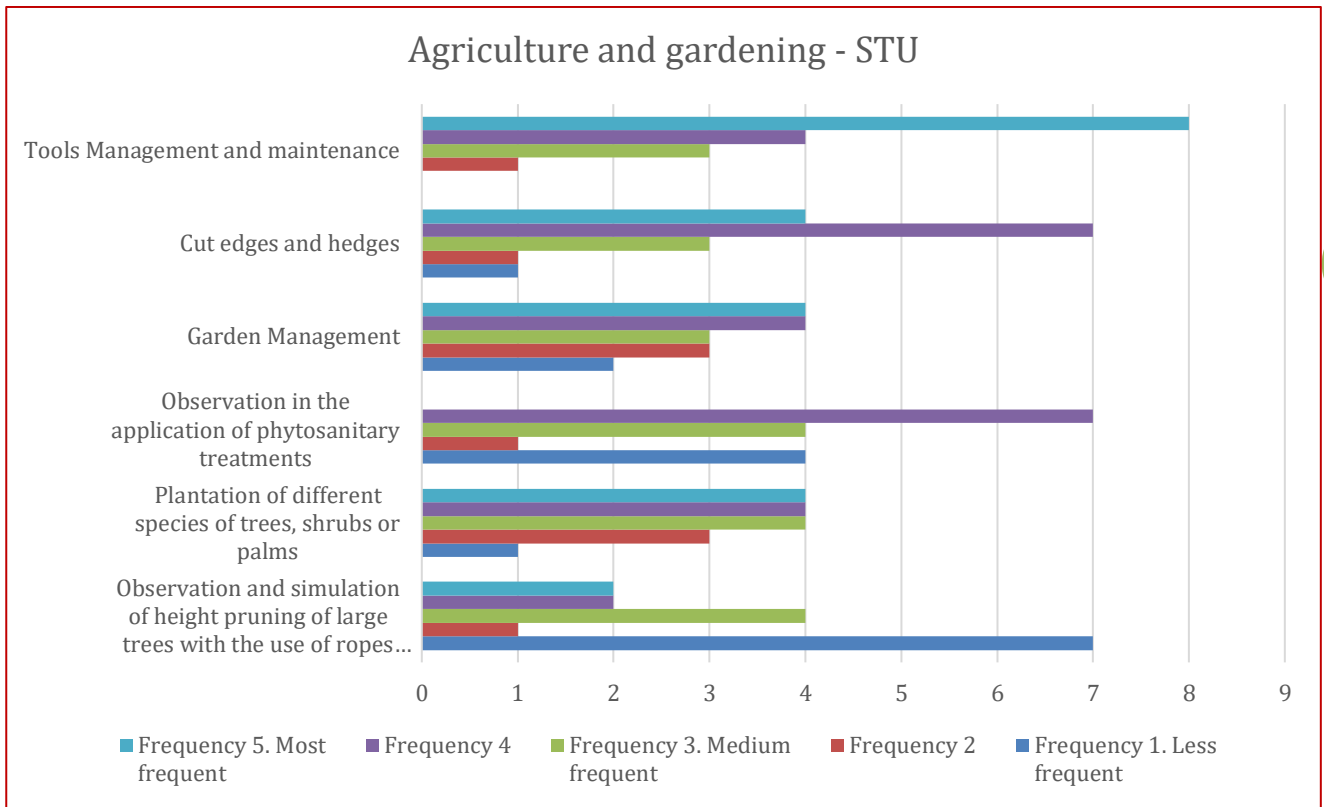


10.1. Διαφήμιση, δημόσιες σχέσεις, μάρκετινγκ, φωτογραφία





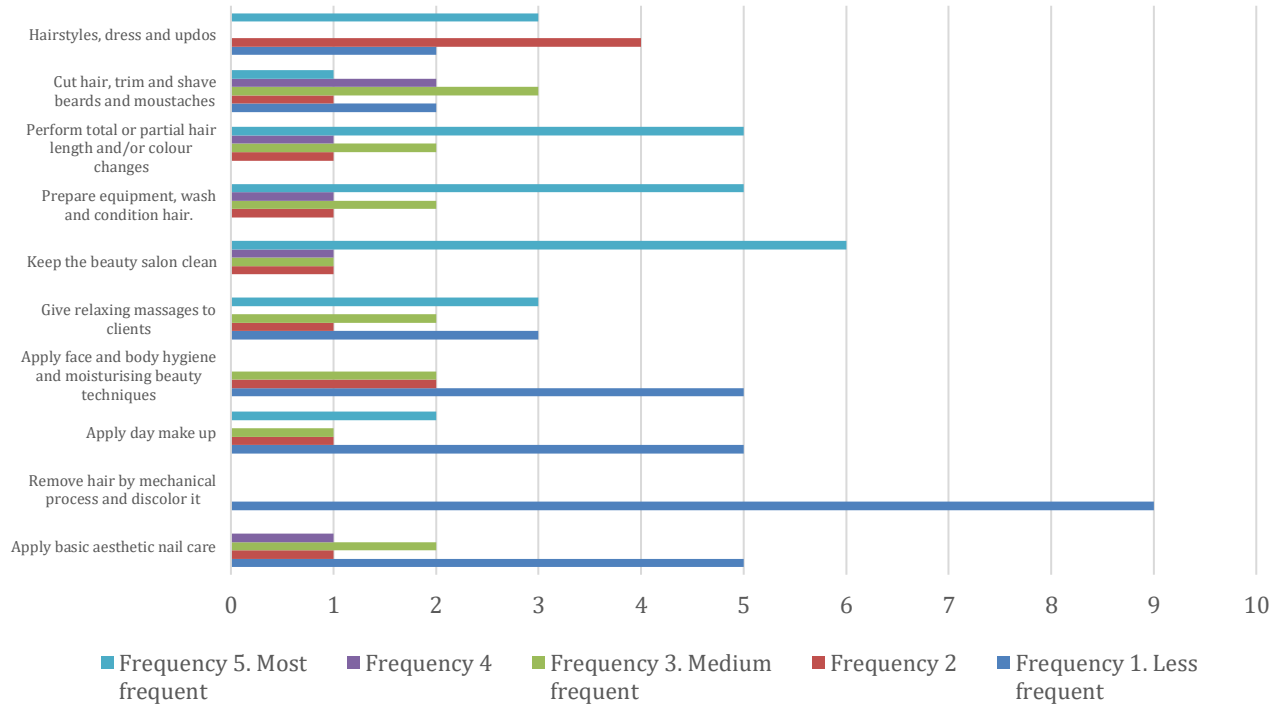
10.2. Γεωργία και κηπουρική





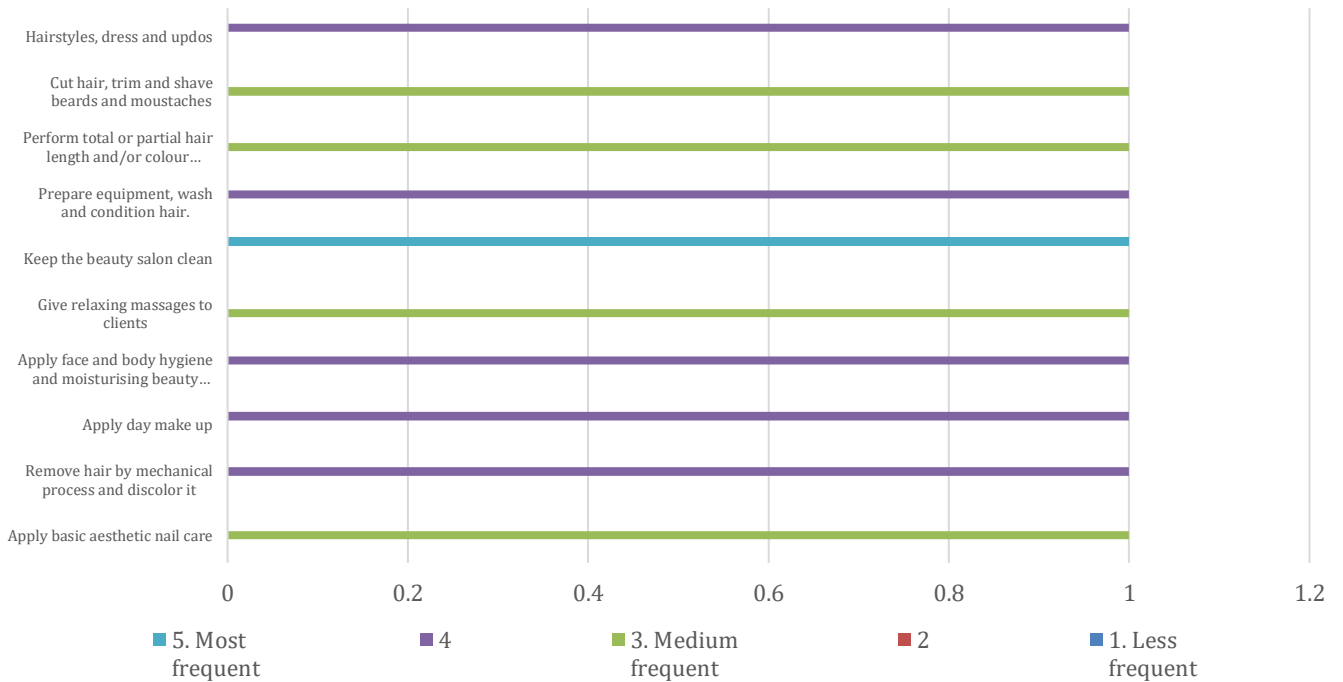
10.3. Υπηρεσίες ομορφιάς (Κομμωτές/τριες και αισθητικοί)

Beauty services (hairdressers and aestheticians) - STU



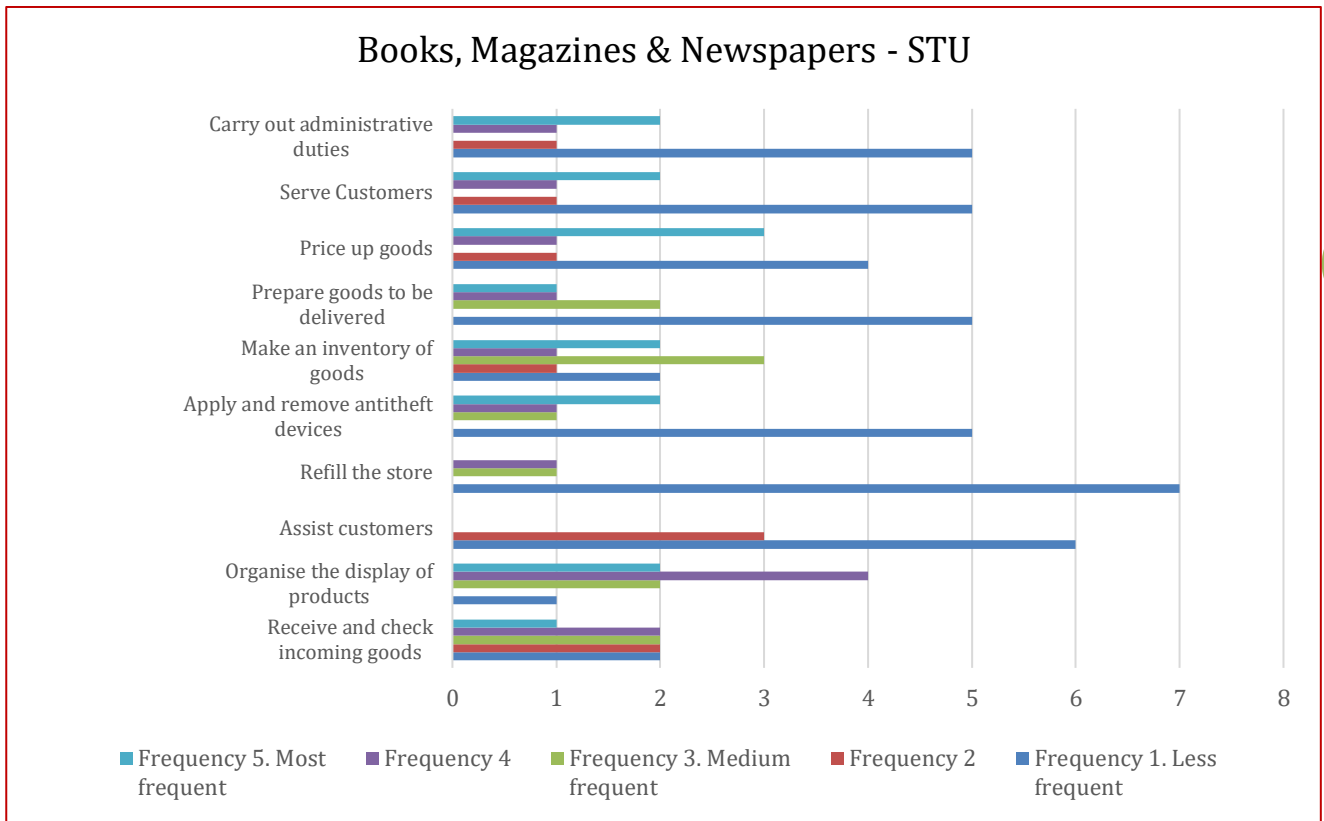
24

Beauty services - ORG

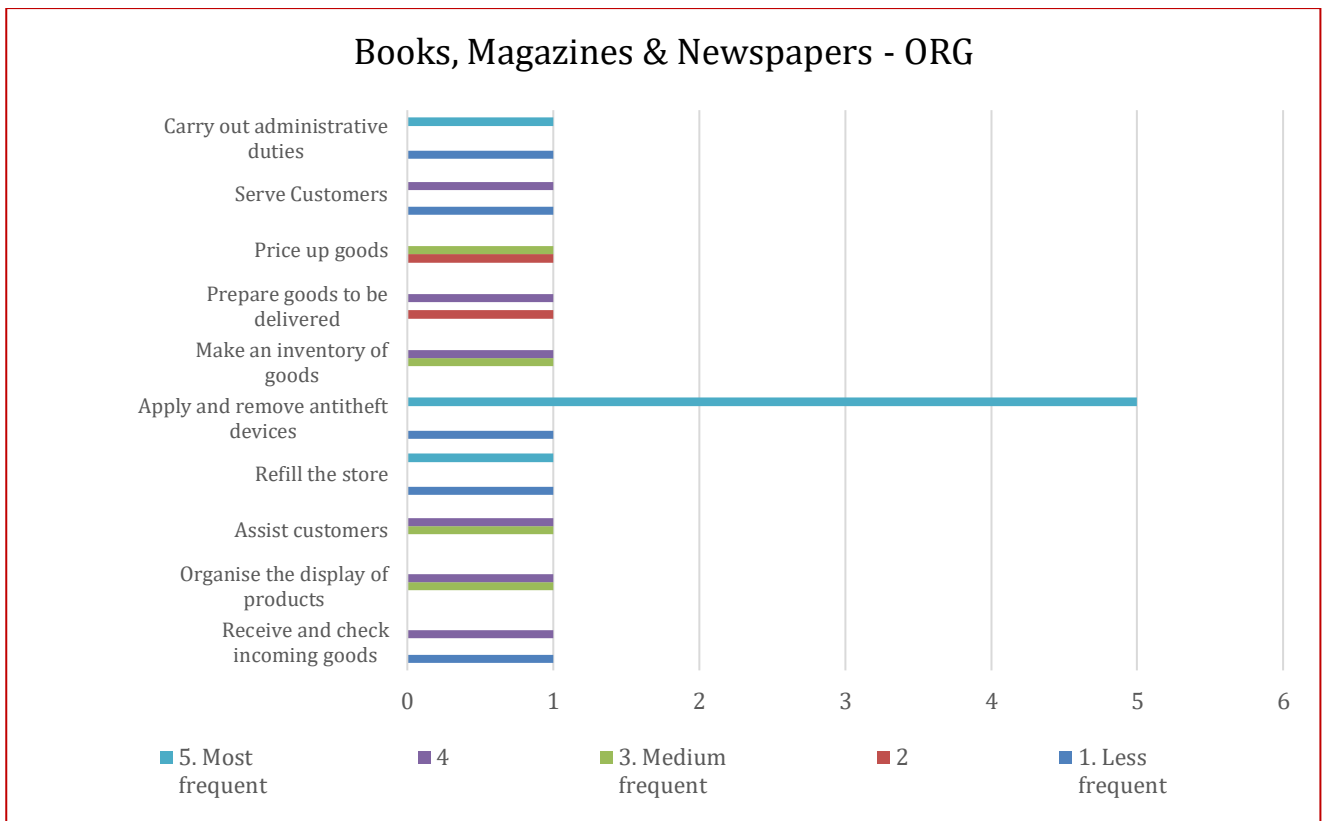




10.4. Βιβλία, περιοδικά & εφημερίδες

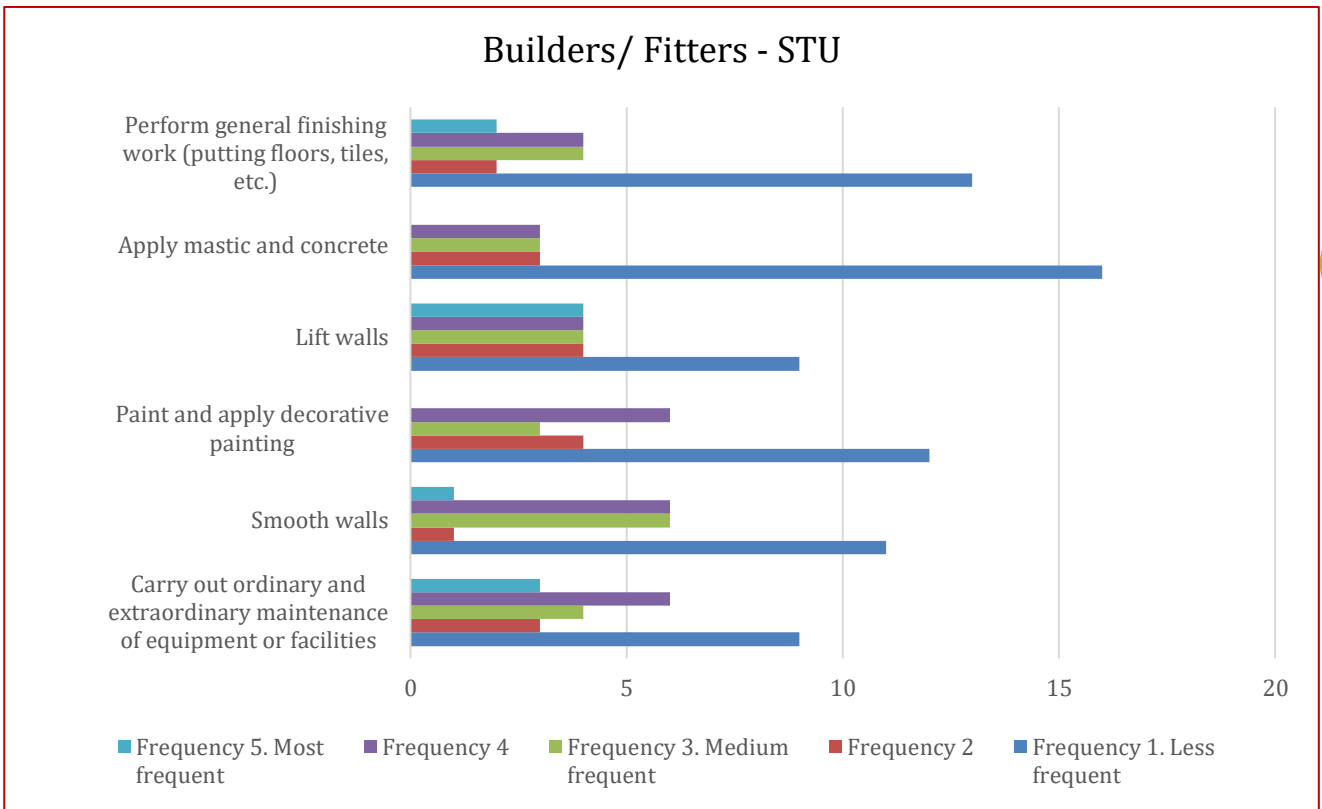


25

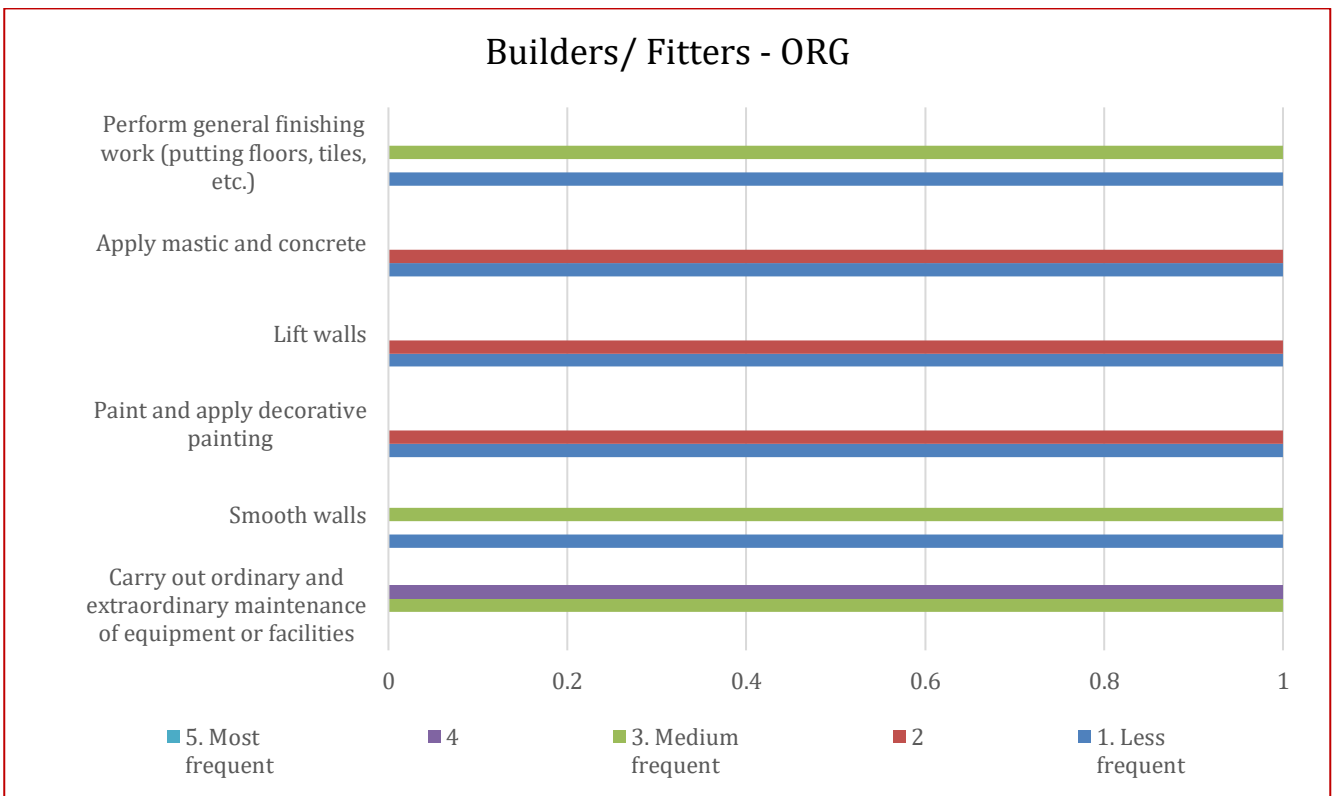




10.5. Οικοδόμοι και τεχνίτες

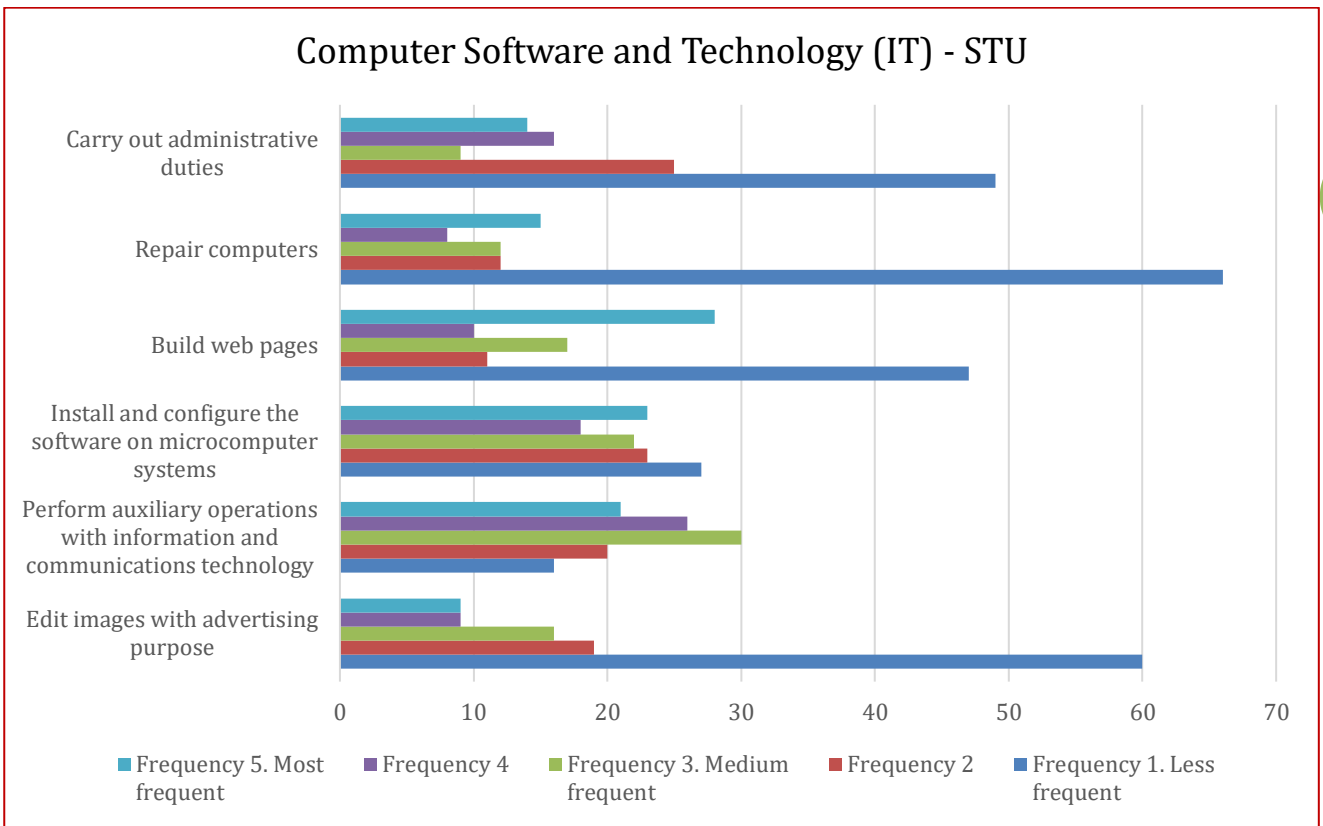


26

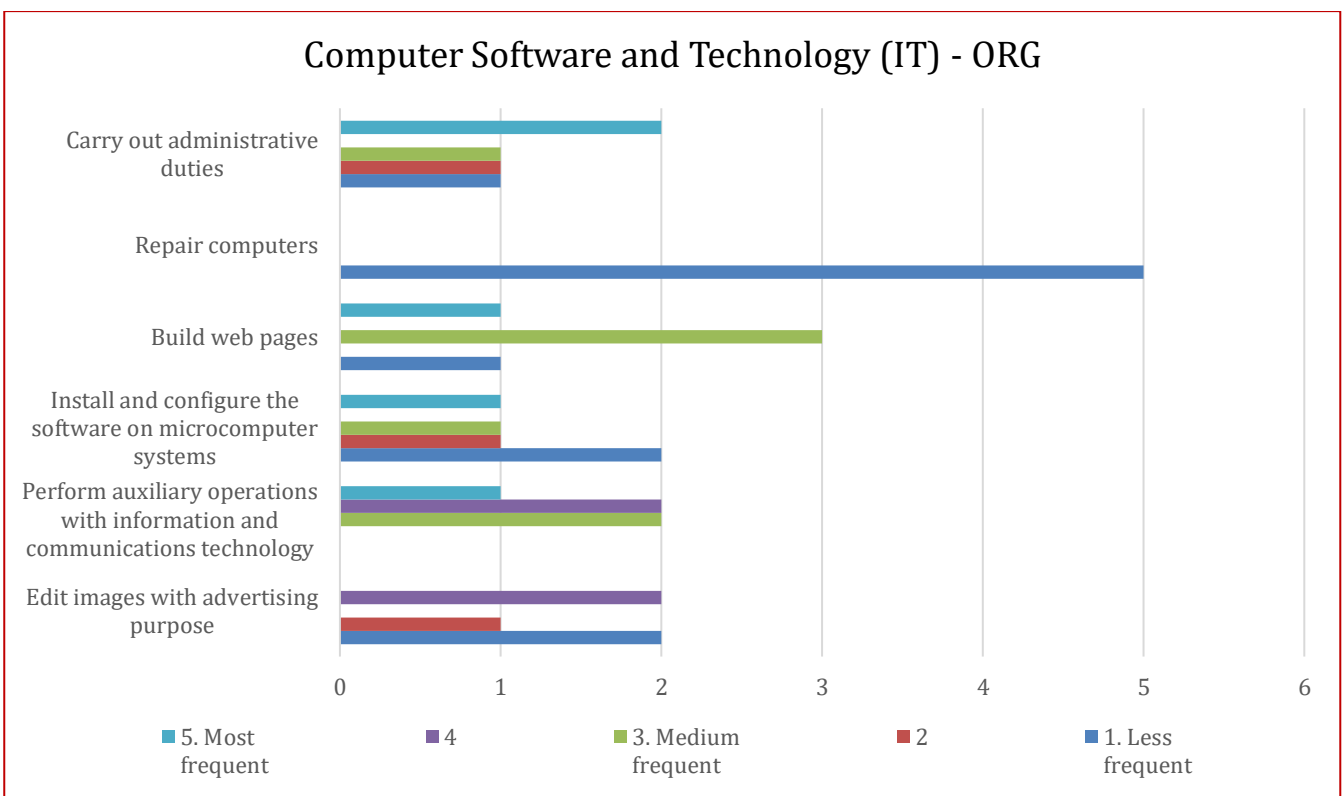




10.6. Πληροφορική, Λογισμικό Η/Υ και Τεχνολογία (IT)

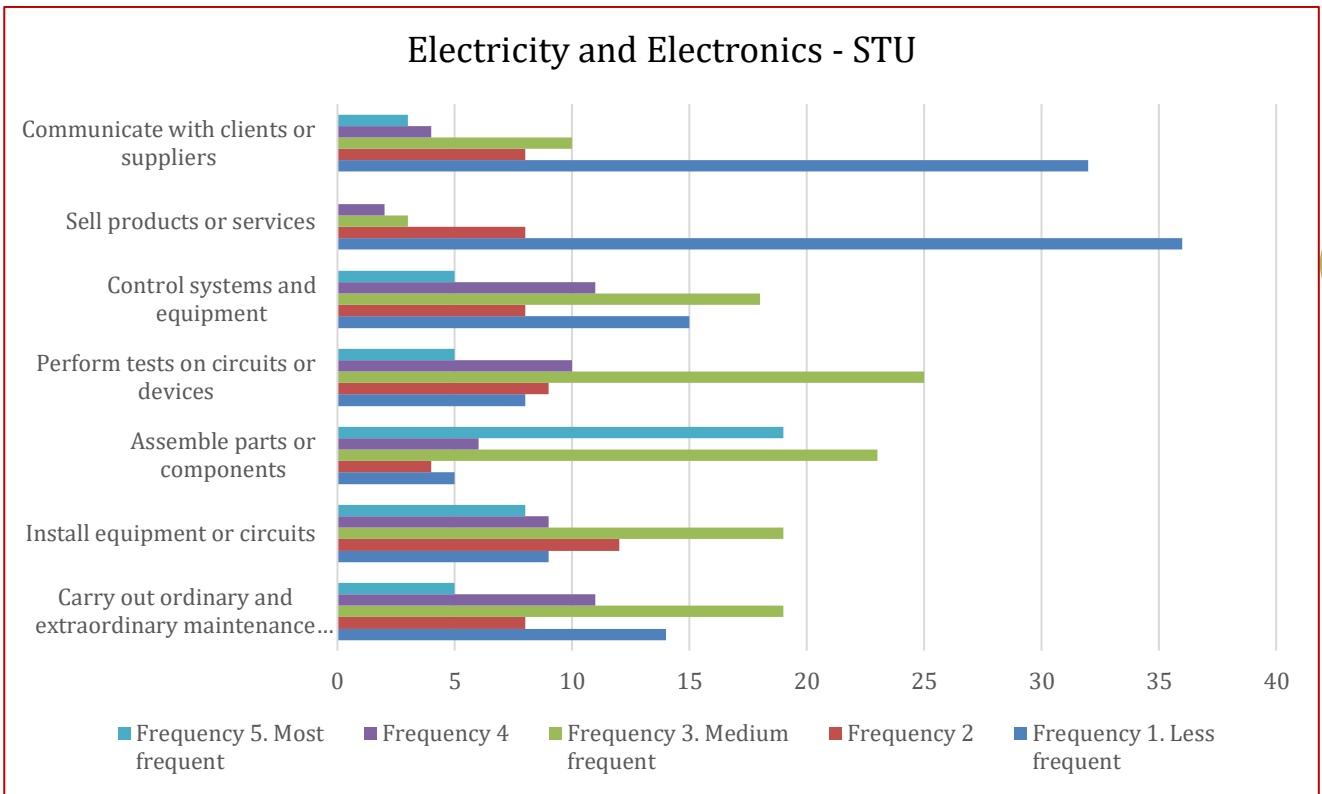


27

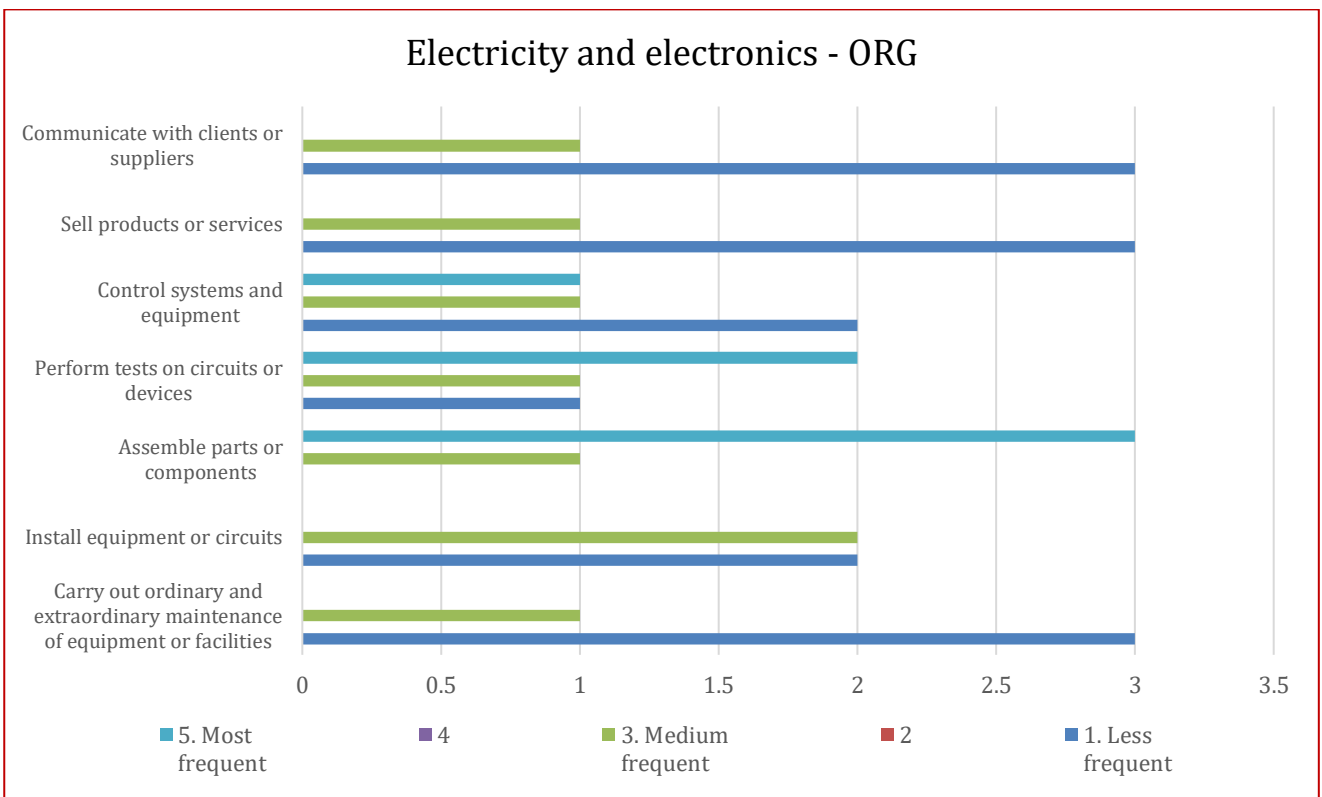




10.7. Ηλεκτρική ενέργεια και Ηλεκτρονική

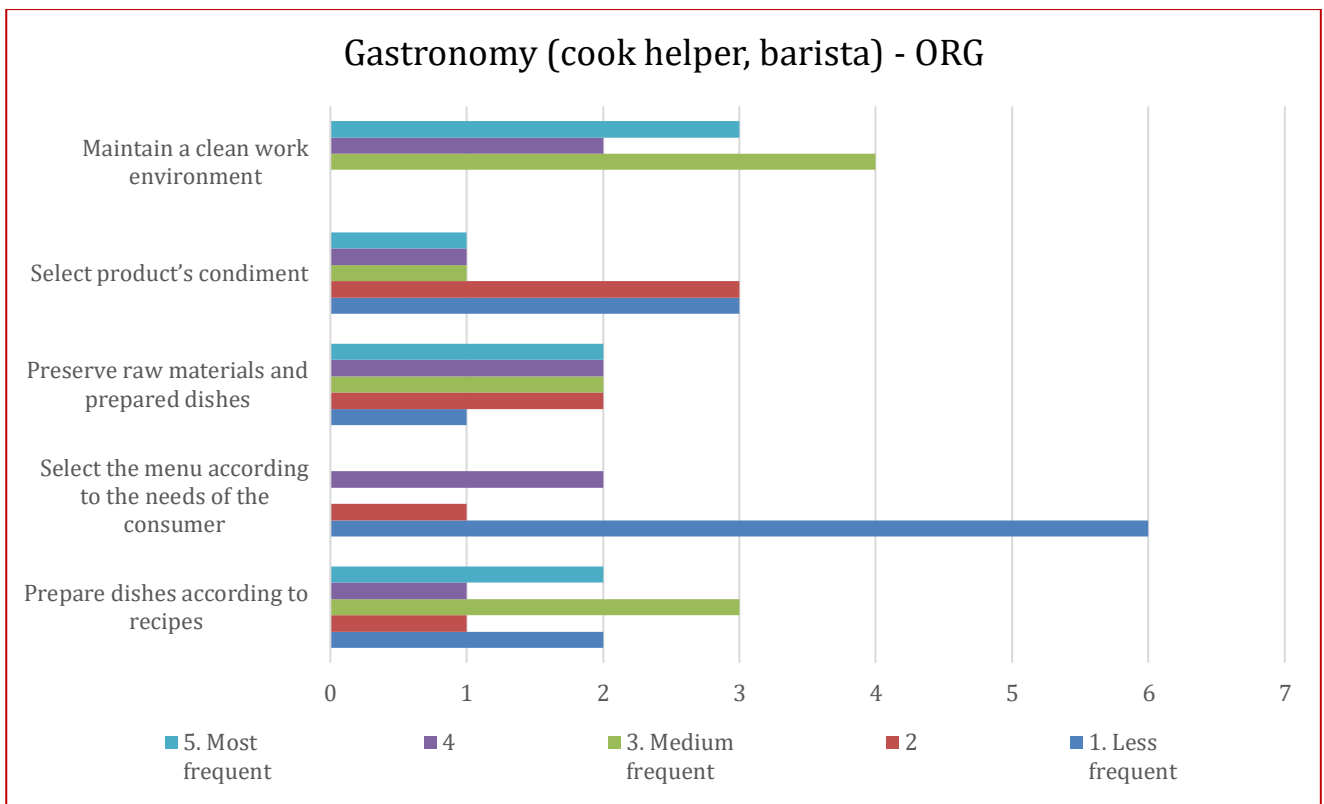
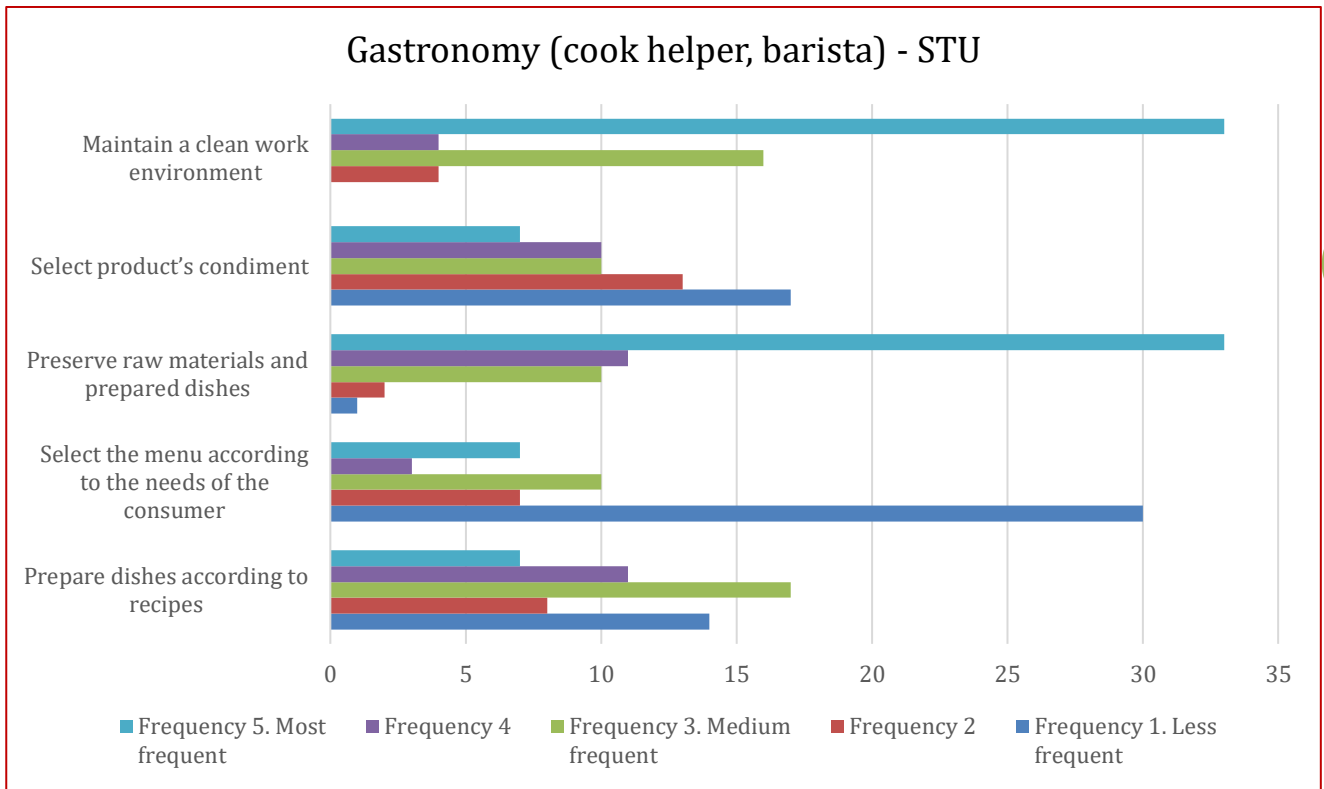


28



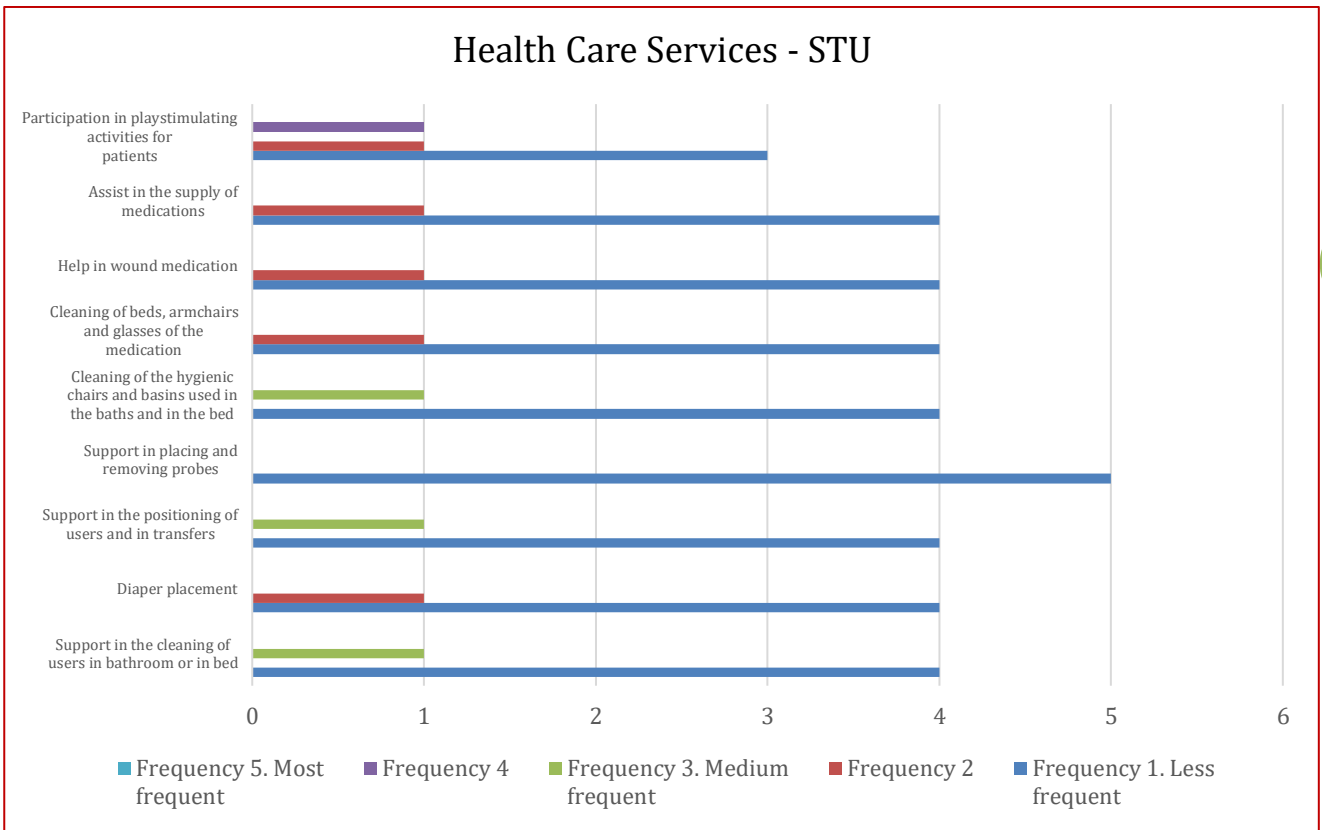


10.8. Εστίαση (βοηθός μάγειρα, μπαρίστας)

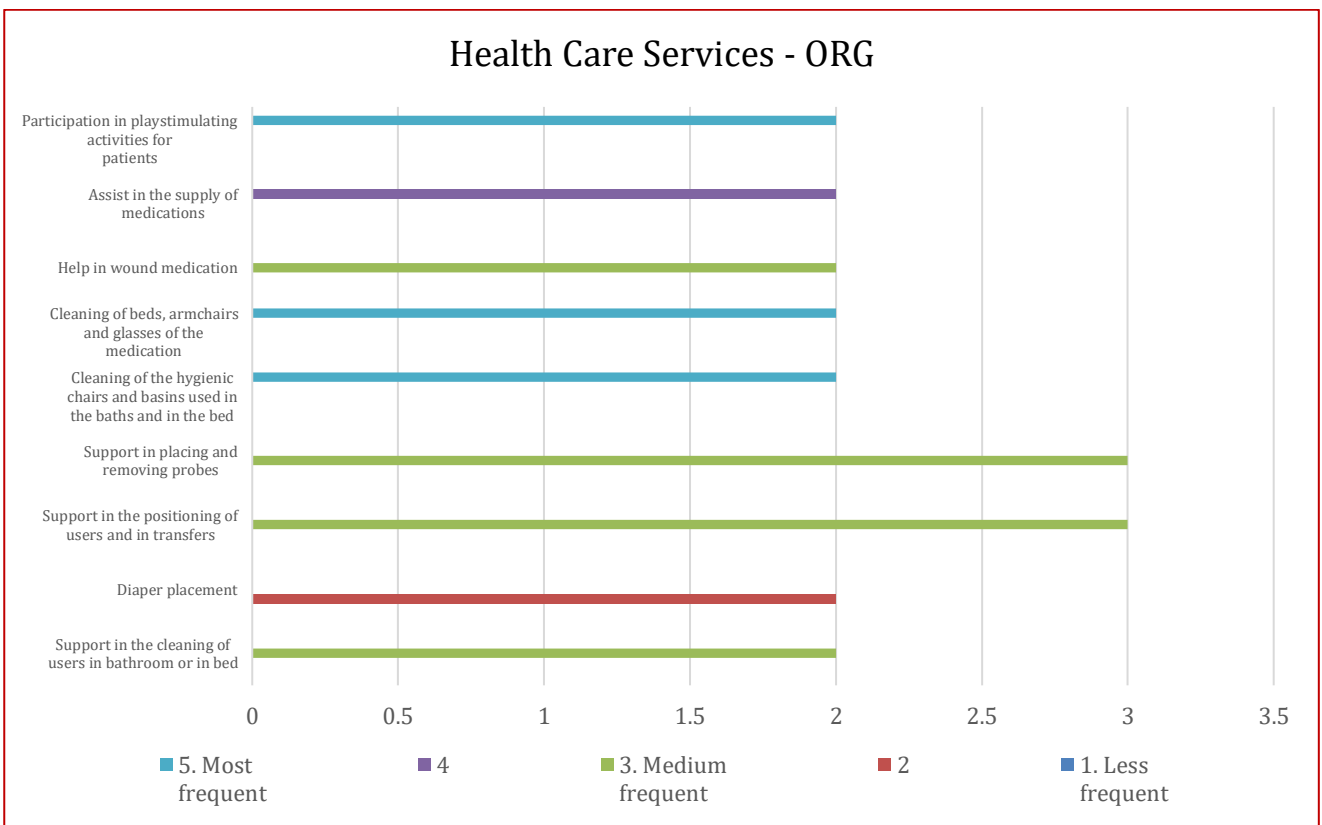




10.9. Υπηρεσίες Υγείας

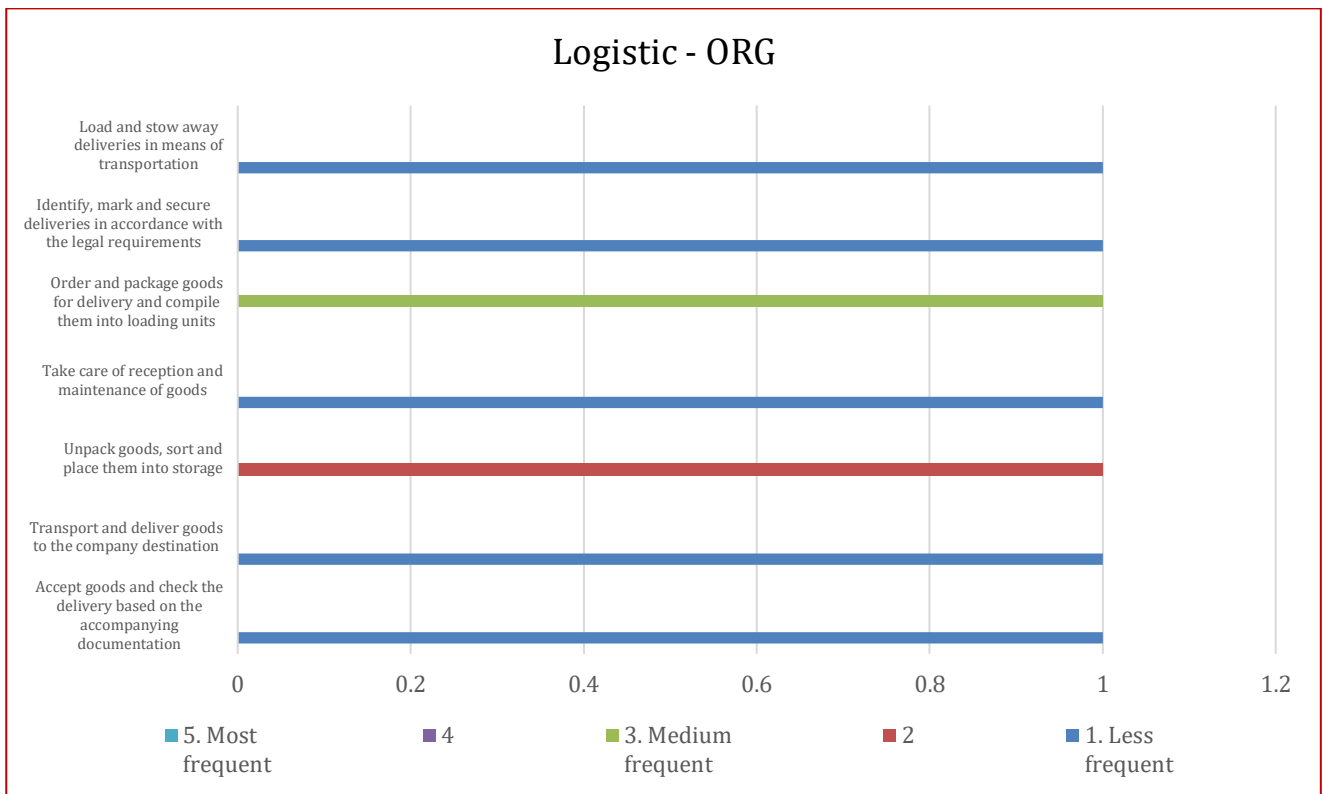
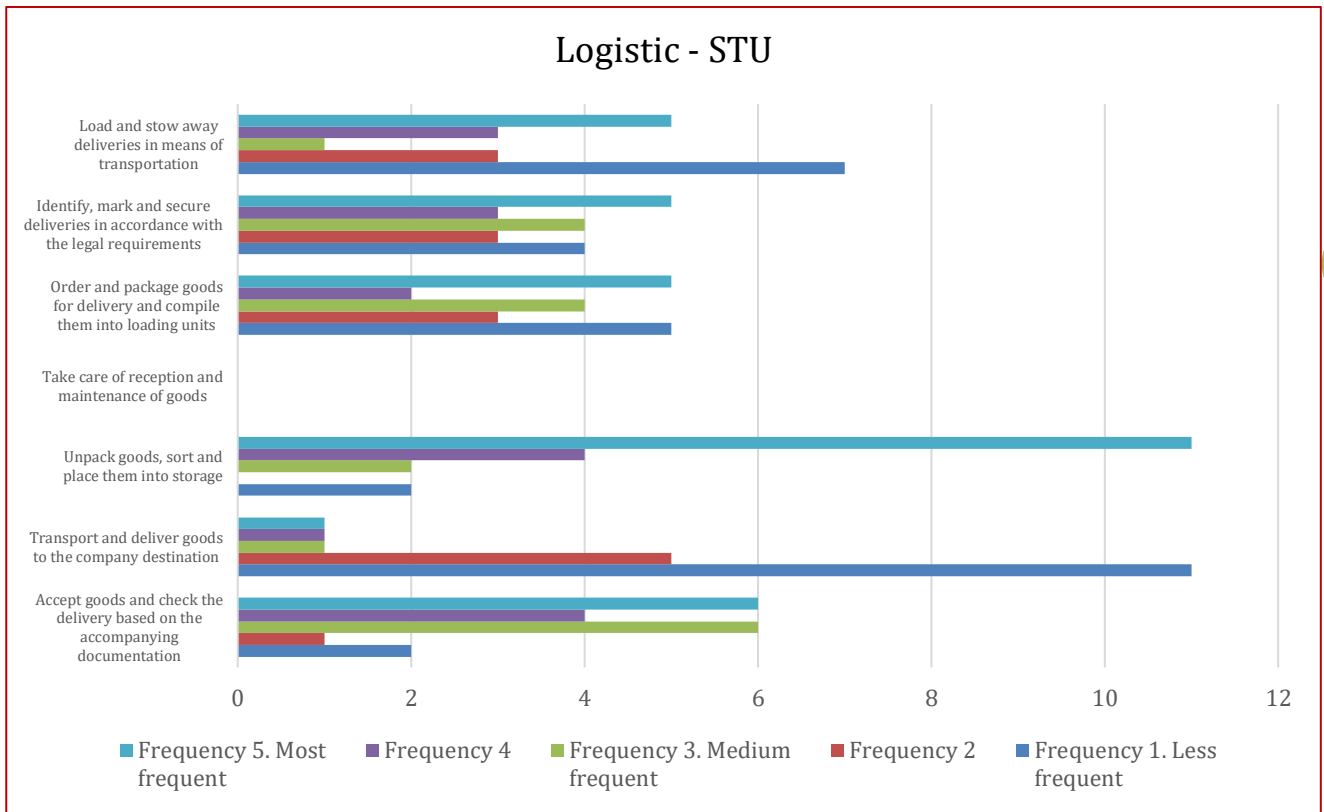


30



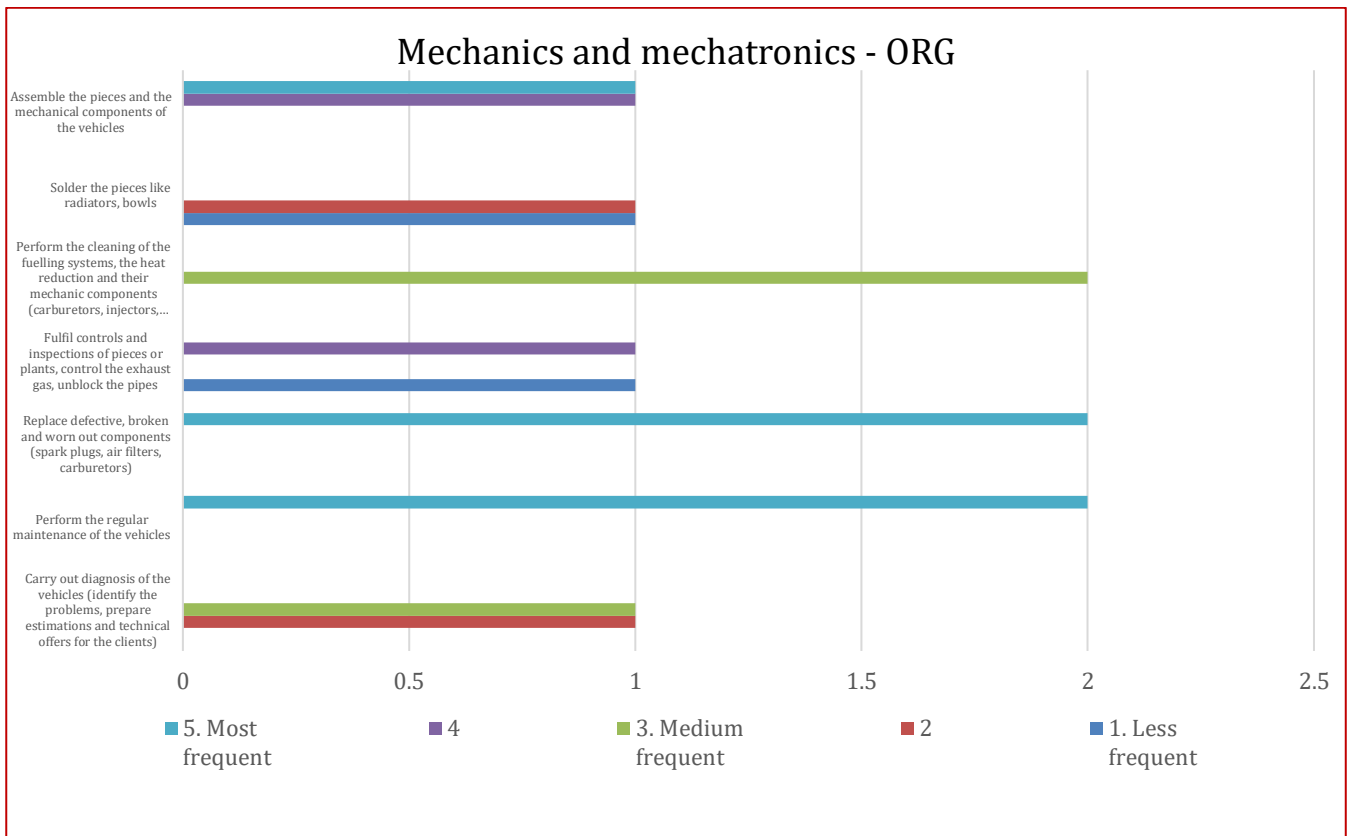
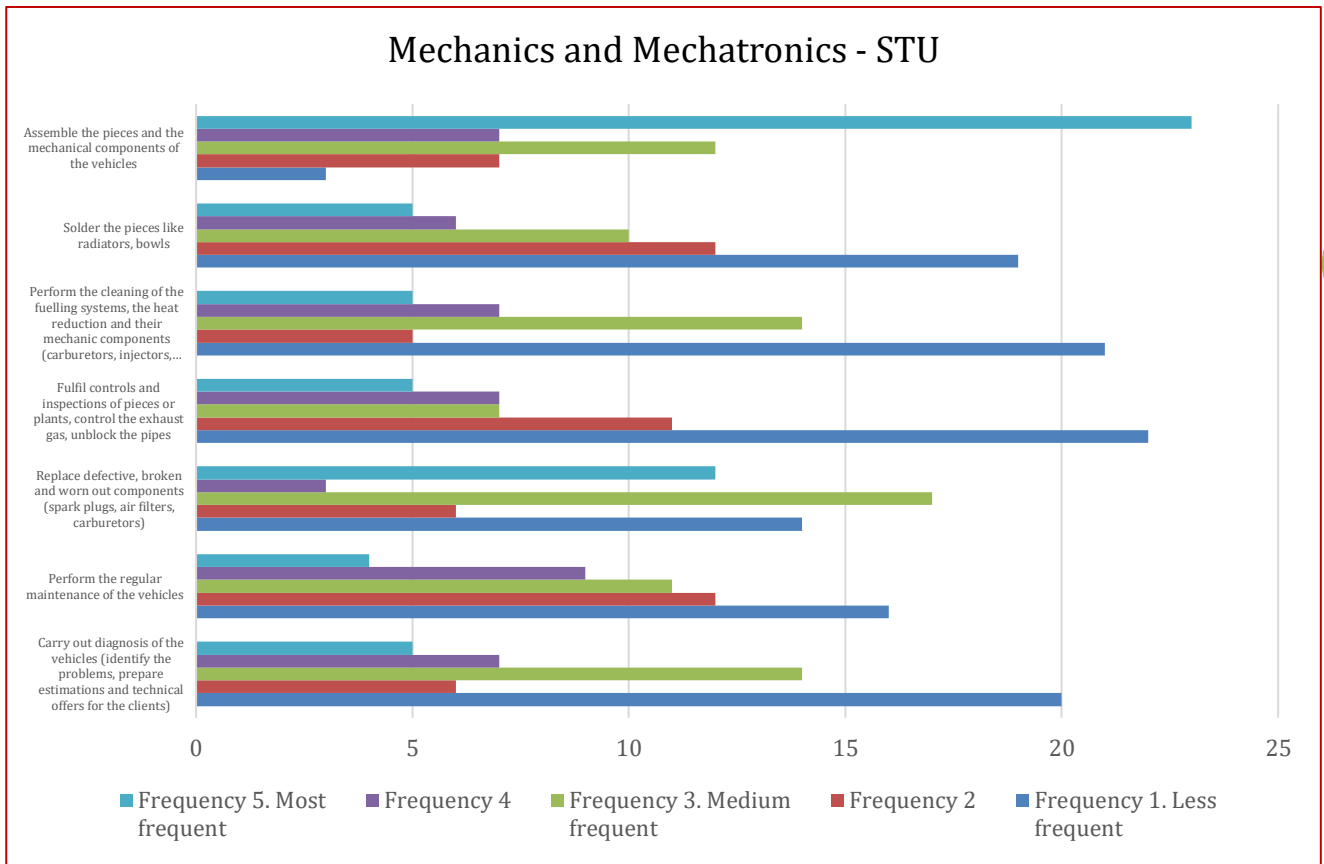


10.10. Υλικοτεχνική Υποστήριξη



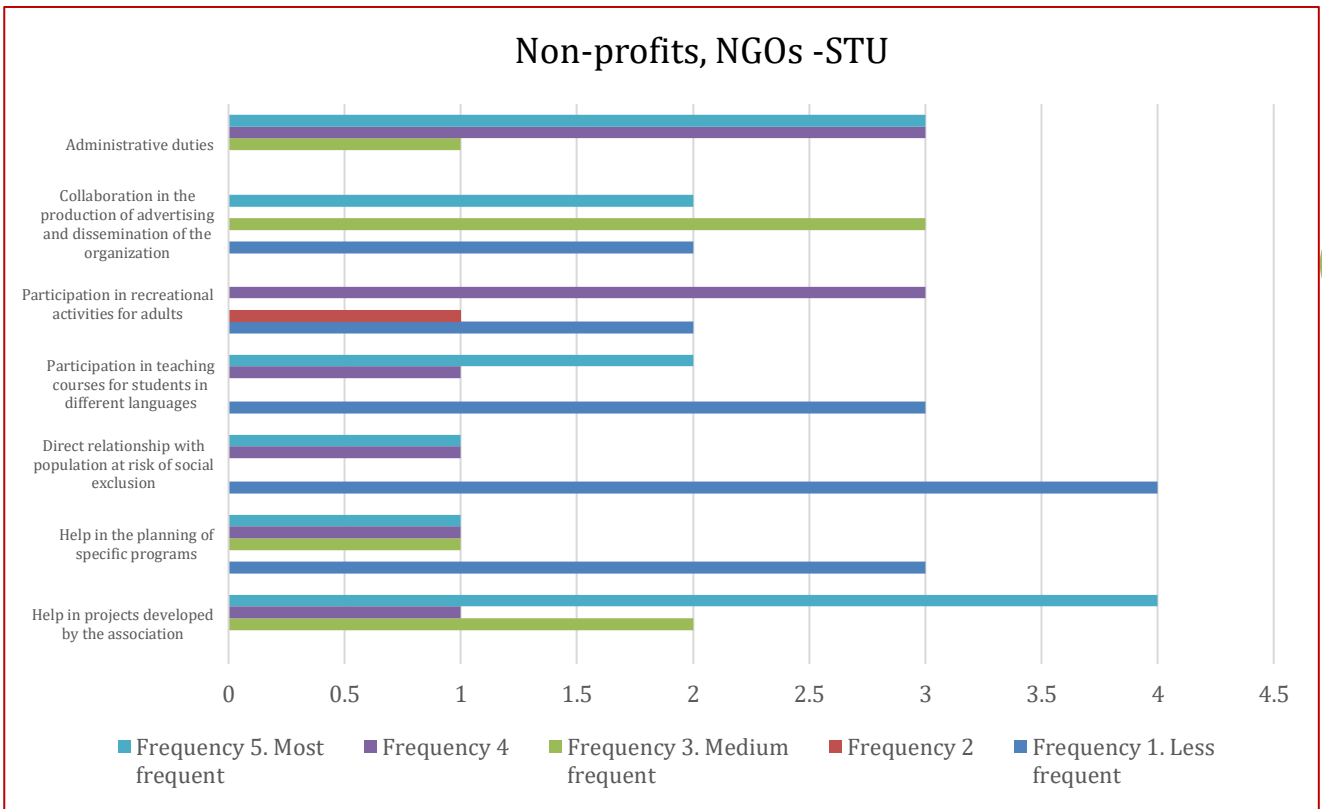


10.11. Μηχανική και Μηχατρονική

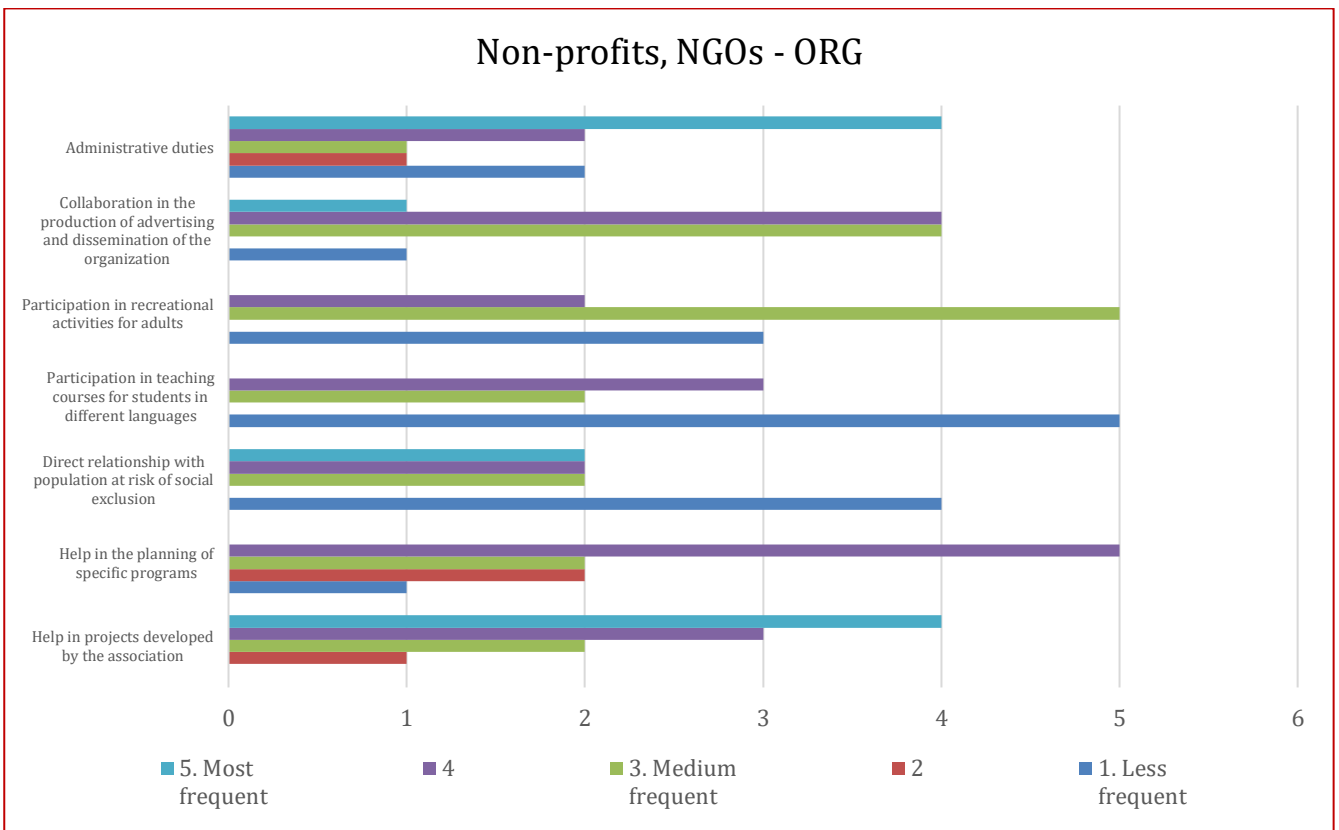




10.12. Μη Κερδοσκοπικοί Οργανισμοί, ΜΚΟ

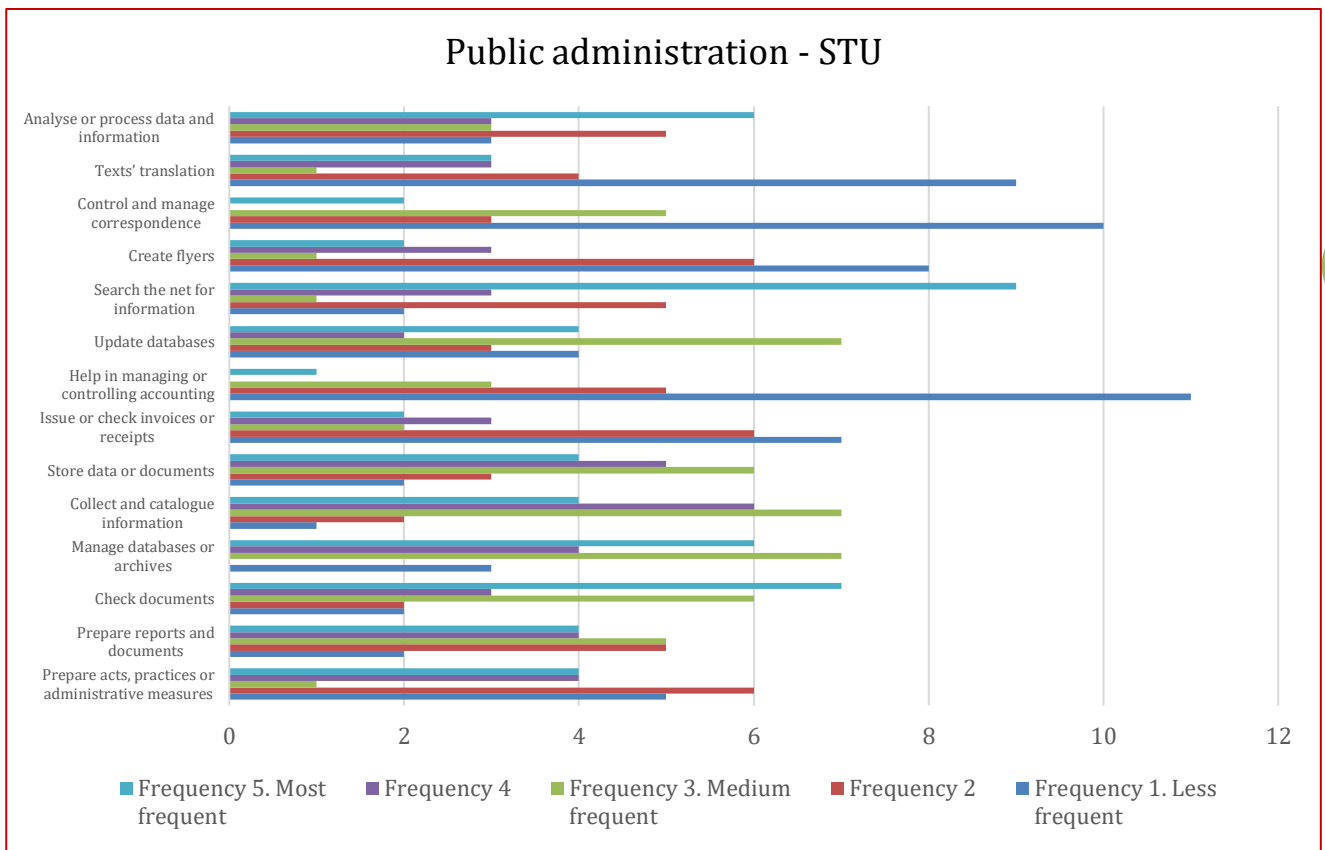


33

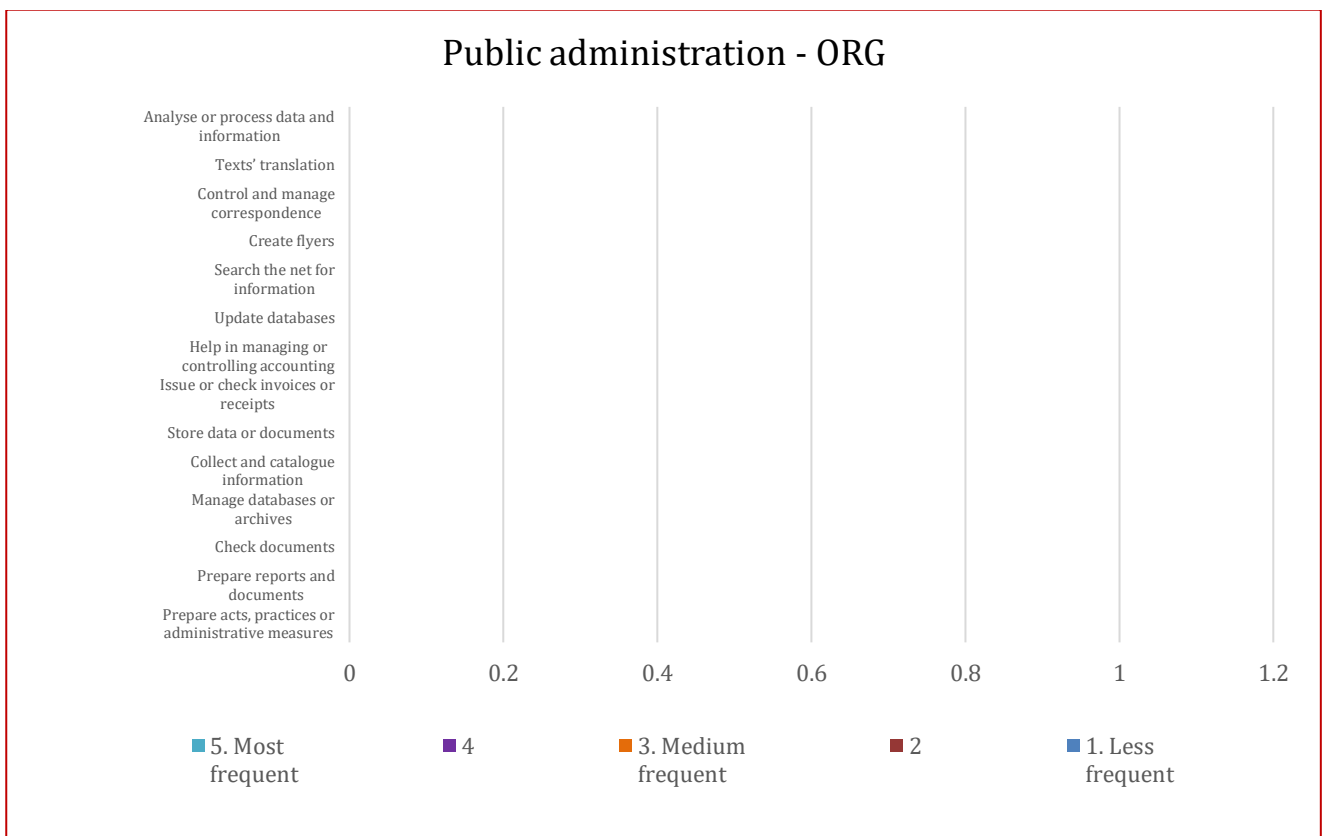




10.13. Δημόσια Διοίκηση

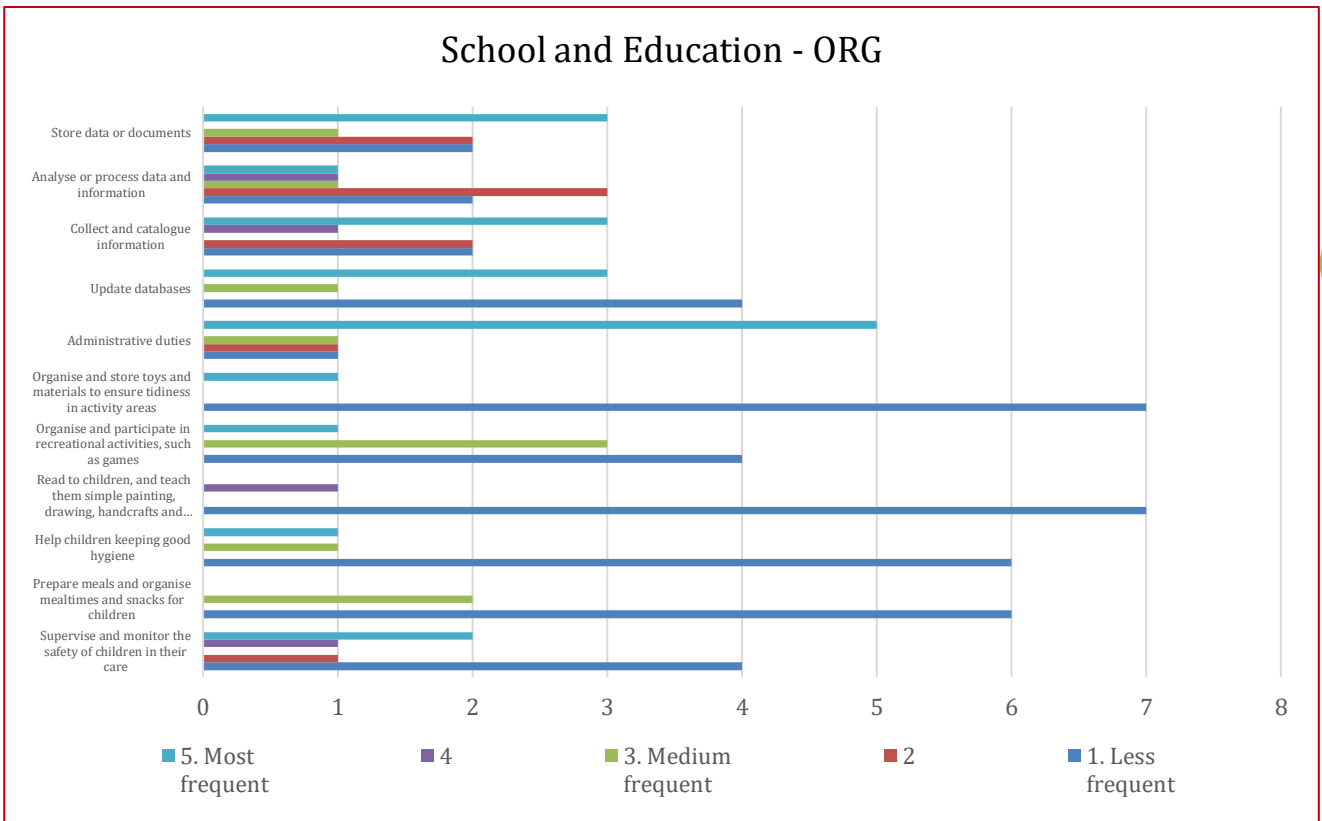


34

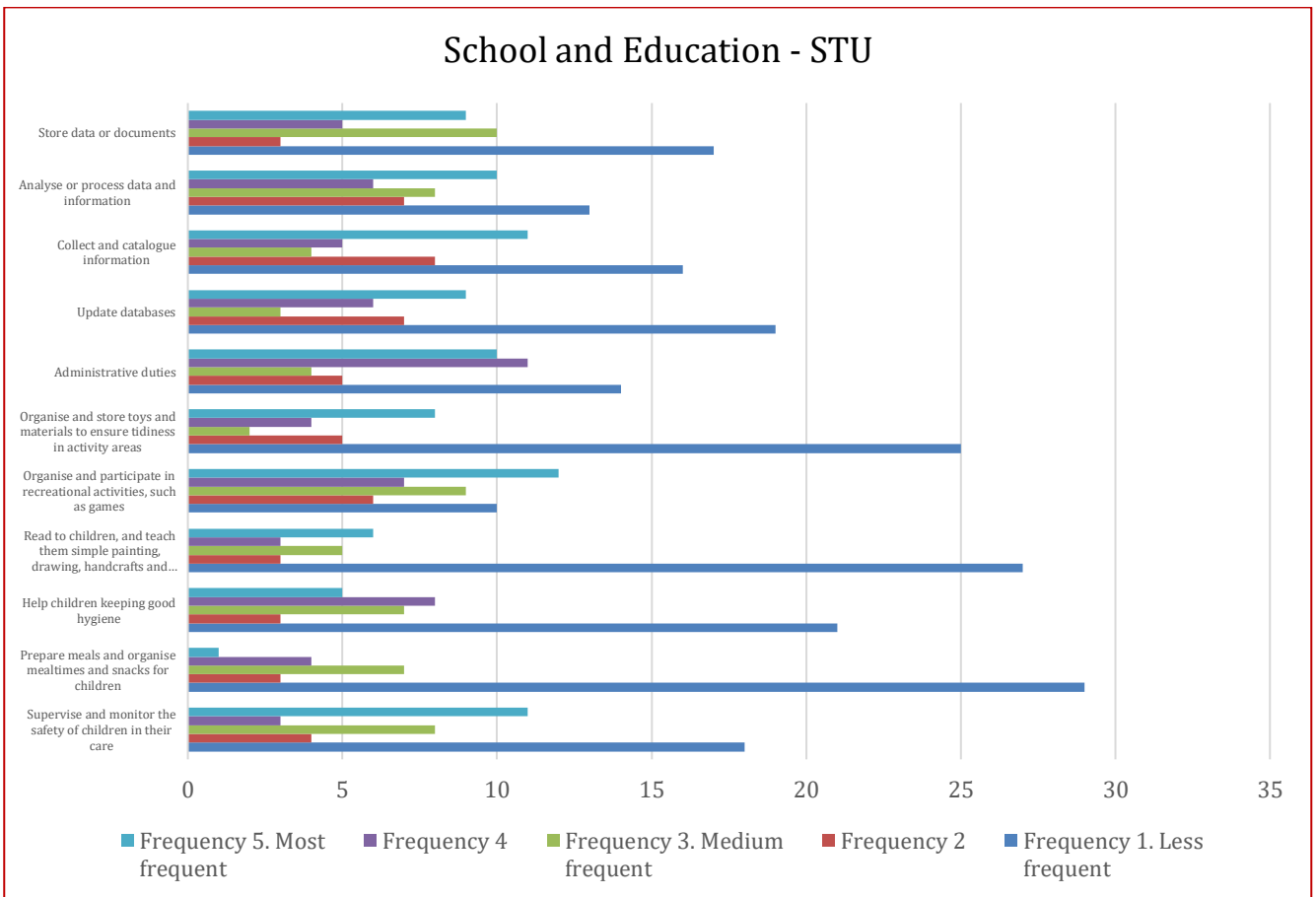




10.14. Σχολείο και Εκπαίδευση

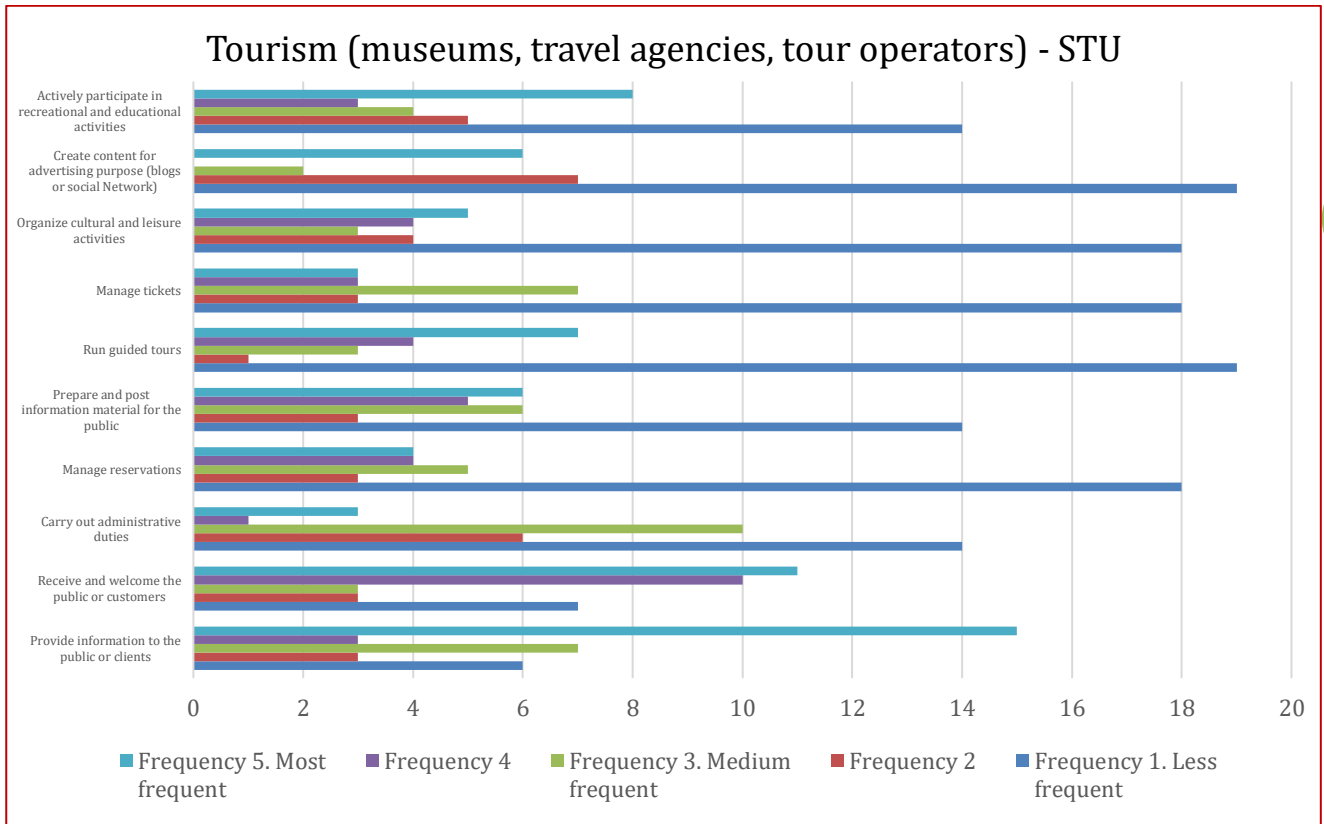


35

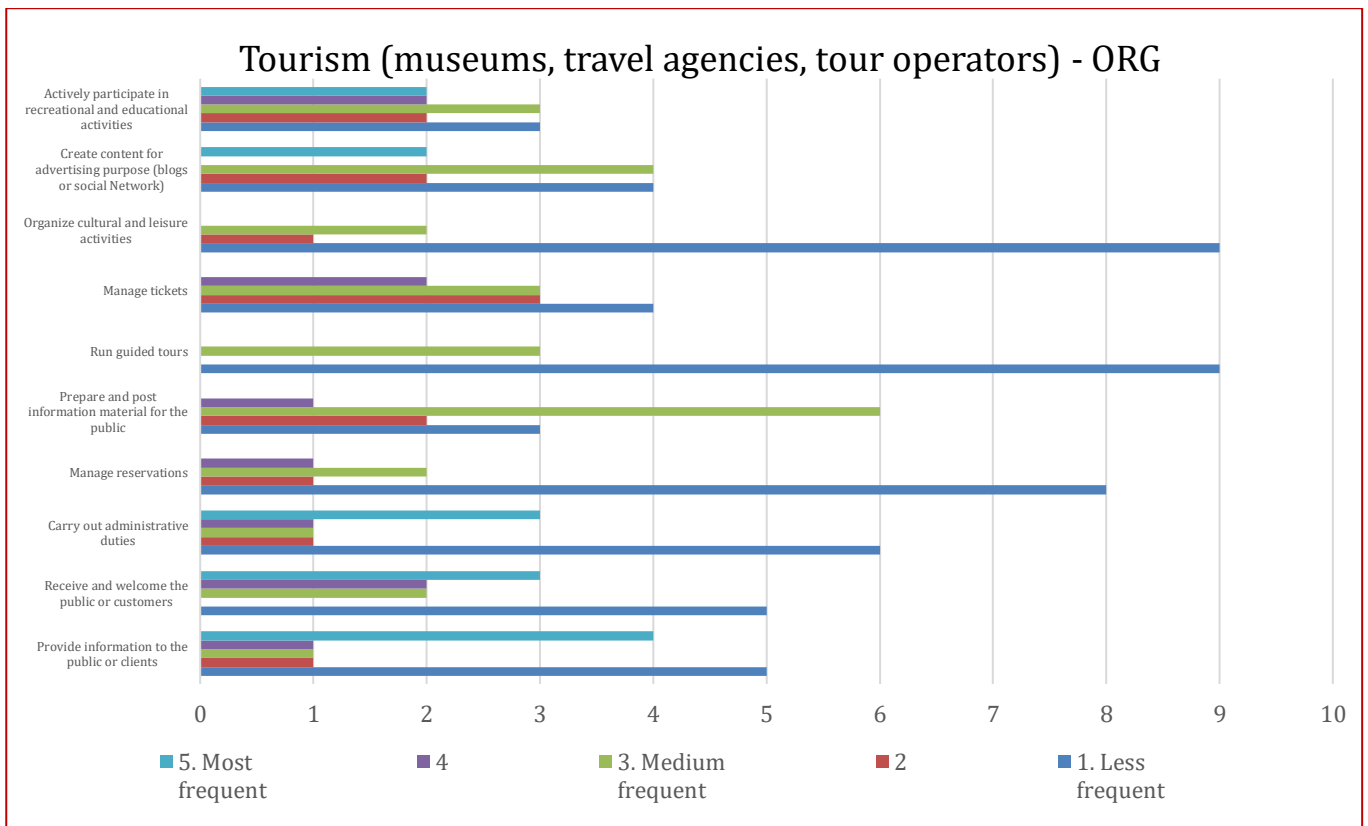




10.15. Τουρισμός (μουσεία, ταξιδιωτικά πρακτορεία, ταξιδιωτικοί πράκτορες)

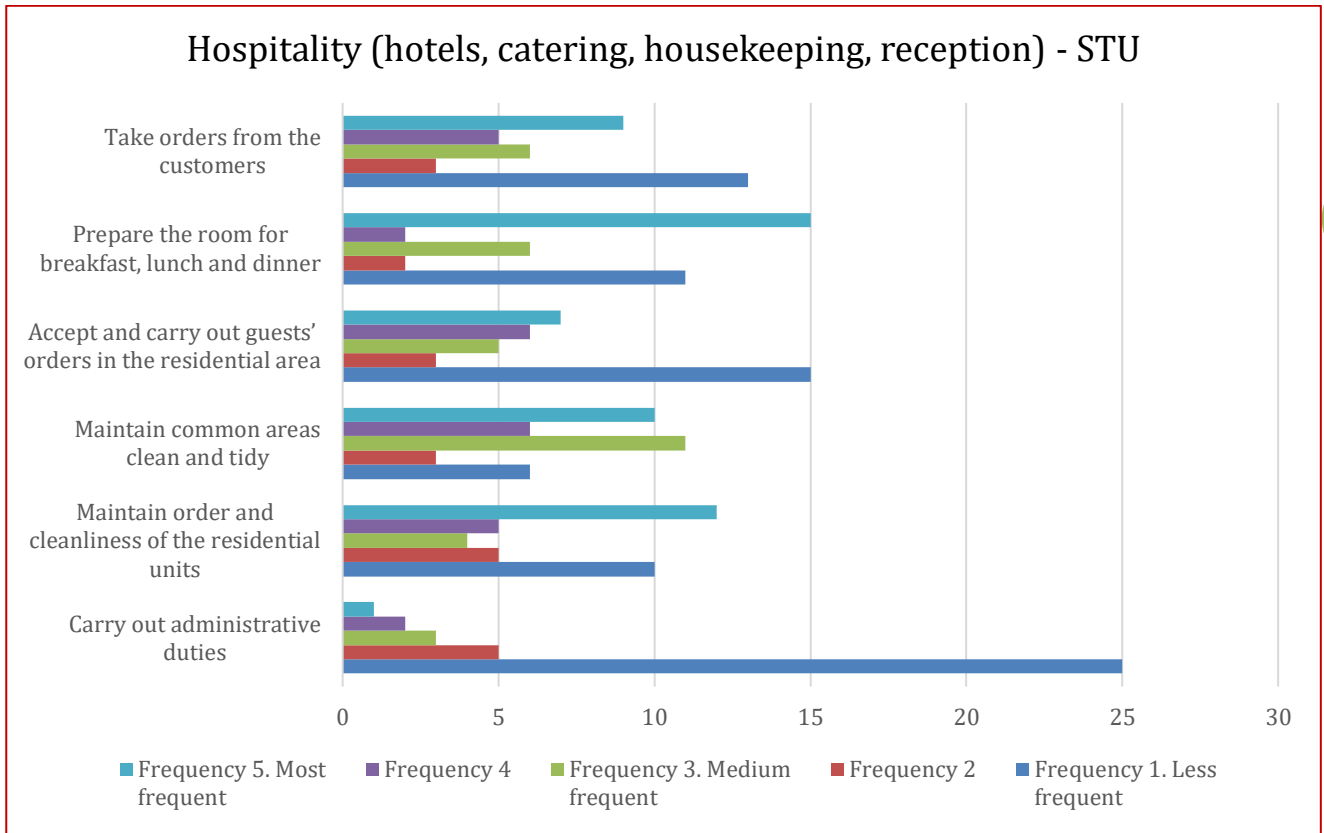


36

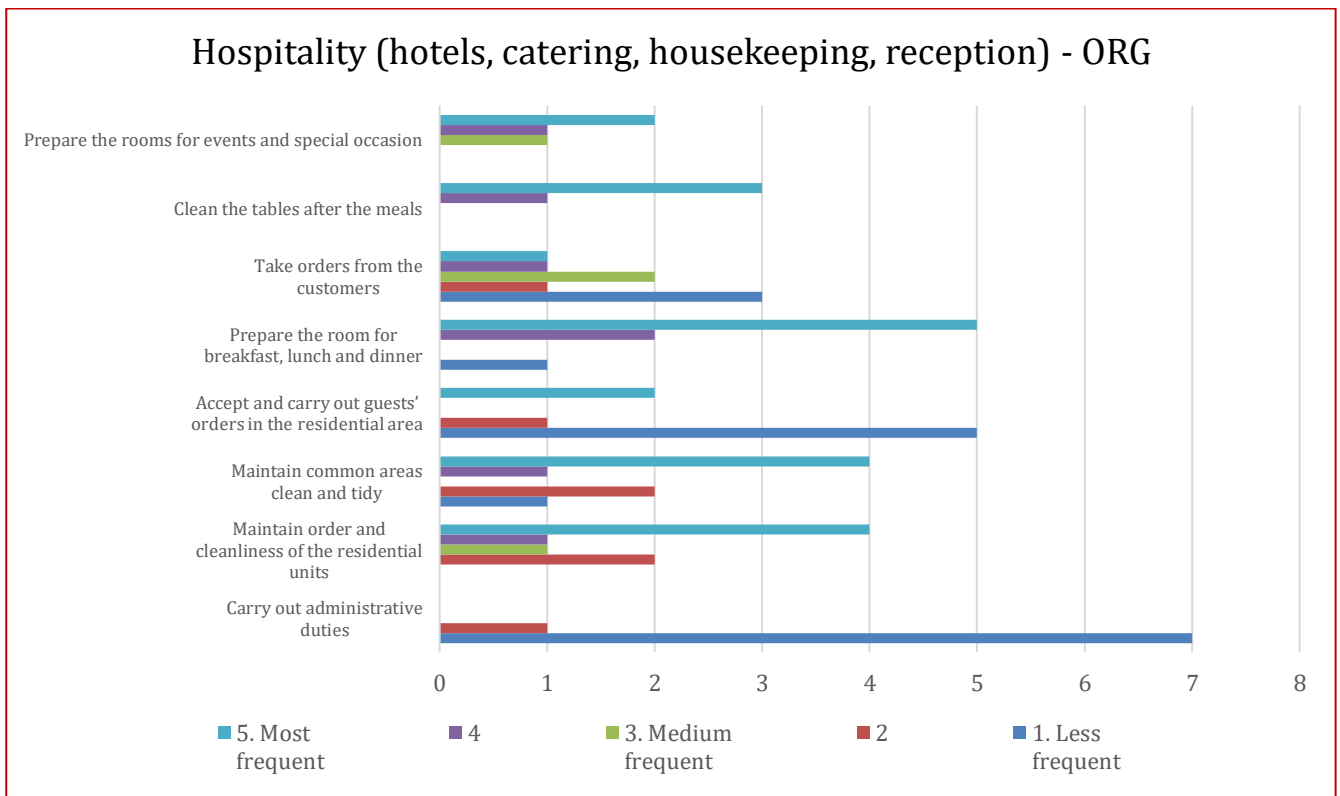




10.16. Ξενοδοχειακές επιχειρήσεις (Ξενοδοχεία, Υπηρεσίες τροφοδοσίας, υπηρεσίες καθαριότητας, ρεσεψιόν)



37





10.17. Εμπόριο/ Οικονομία (υπάλληλοι καταστημάτων)

