

“VELLUM HORIZONTAL SKILLS”

**“Οριζόντιες Ξενόγλωσσες Ικανότητες στο χώρο εργασίας
στην Αγγλική γλώσσα”**

SYLLABUS

Vellum Global Educational Services

Έκδοση 2.0



Πνευματικά Δικαιώματα

Το παρόν έγγραφο αποτελεί πνευματική ιδιοκτησία της Vellum Global Educational Services και όλα τα δικαιώματα είναι κατοχυρωμένα και προστατευμένα από την Ελληνική και Ευρωπαϊκή νομοθεσία.

Απαγορεύεται η αναπαραγωγή του σχετικού εγγράφου, είτε μέρους είτε όλου, χωρίς την έγγραφη έγκριση της Vellum Global Educational Services. Η διάθεσή του επιτρέπεται μόνο ως αυτούσιου και για ενημερωτικούς σκοπούς.

Αποκήρυξη Ευθυνών

Η Vellum Global Educational Services προετοιμάζοντας το παρόν σχήμα πιστοποίησης και διενεργώντας συστηματικούς ελέγχους ώστε να καλύπτει την εγκυρότητα του περιεχομένου του, καμία ευθύνη ωστόσο δεν φέρει για οποιαδήποτε ζημία προκύψει από την χρήση του παρόντος είτε κατά τμήμα είτε κατά όλο.

Το περιεχόμενο του παρόντος είναι δυνατόν να τροποποιηθεί ή καταργηθεί όποτε κριθεί απαραίτητο και χωρίς προηγούμενη ενημέρωση.

Εξεταστέα Ύλη

Η εξεταστέα ύλη ανακοινώνεται στο δικτυακό τόπο της Vellum Global Educational Services, **www.vellum.org.gr**, ο οποίος είναι και ο μόνος που αναγνωρίζεται από την εταιρεία ως σημείο ενημέρωσης των ενδιαφερομένων.

Περιεχόμενα

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ	3
1.1 Πιστοποίηση στο Αντικείμενο “Οριζόντιες Ξενόγλωσσες Ικανότητες στο χώρο εργασίας στην Αγγλική γλώσσα”	3
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ	4
2.1 Σκοπός	4
2.2 Ομάδα στόχος	4
2.3 Δομή του πιστοποιητικού	5
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΞΕΤΑΣΤΕΑΣ ΥΛΗΣ	7
3.1 Αντικείμενα αξιολόγησης και κριτήρια απόδοσης	7
3.2 Περιεχόμενα εξεταστέας ύλης	8
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	12

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1 Πιστοποίηση στο Αντικείμενο “Οριζόντιες Ξενόγλωσσες Ικανότητες στο χώρο της εργασίας”

Στη σημερινή αγορά εργασίας, είναι αναγκαία η γνώση της Αγγλικής γλώσσας, όντας μια από τις πιο διαδεδομένες.

Σε όλους τους κλάδους όπως και στον τουριστικό, απαιτείται οι εργαζόμενοι να έχουν τουλάχιστον τις βασικές γνώσεις-δεξιότητες χρήσης της γλώσσας. Να έχουν τη ικανότητα να χειρίζονται την αγγλική γλώσσα για βασικά ζητήματα που αφορούν στην εργασία τους όπως το να επικοινωνούν με συνεργάτες και πελάτες.

Στόχος της συγκεκριμένης πιστοποίησης είναι οι υποψήφιοι να μπορούν να χρησιμοποιούν τον προφορικό και γραπτό λόγο στον κλάδο εργασίας τους μέσω βασικών γνώσεων που πιστοποιούνται από το σχήμα πιστοποίησης “Οριζόντιες Ξενόγλωσσες Ικανότητες στο χώρο εργασίας στην Αγγλική γλώσσα”.

Οι εξετάσεις (τα κουμπιά ελέγχου της εφαρμογής εξέτασης) διατίθενται στα Ελληνικά, η εξεταστέα ύλη (οι ερωτήσεις στις οποίες εξετάζεται ο Υποψήφιος) διατίθενται στην Αγγλική γλώσσα. Ενώ οι τελικές εξετάσεις είναι σχεδιασμένες ώστε να δίνουν στους υποψήφιους τη δυνατότητα να δείξουν ότι μπορούν να εφαρμόσουν τις δεξιότητες που παρουσιάζονται στην εξεταστέα ύλη.

Επίσημες προαπαιτήσεις τις οποίες πρέπει να πληρούν οι υποψήφιοι για να κάνουν αίτηση για το πιστοποιητικό, είναι να είναι 18 ετών και άνω.

Τα εξεταστικά κέντρα για να διεξάγουν εξετάσεις για το συγκεκριμένο σχήμα πιστοποίησης της Vellum, πρέπει να έχουν τον κατάλληλο εξοπλισμό και το λογισμικό που χρειάζεται για την αξιολόγηση των υποψηφίων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ

2.1 Σκοπός

Σκοπός του πιστοποιητικού είναι να αξιολογήσει τις γνώσεις/δεξιότητες ενός υποψηφίου σε βασικές γνώσεις και πληροφορίες οι οποίες σχετίζονται με την Αγγλική Γλώσσα. Ο κάθε υποψήφιος μέσω της συγκεκριμένης πιστοποίησης θα είναι σε θέση να ζητήσει και να λάβει απλές πληροφορίες χρησιμοποιώντας την Αγγλική Γλώσσα. Επίσης, θα μπορεί να κατανοήσει εκφράσεις ενός απλού κειμένου που του παρουσιάζεται, να επικοινωνήσει με τον υποψήφιο πελάτη σε απλές καθημερινές περιπτώσεις ανταλλάσσοντας πληροφορίες, αλλά και να μάθει την ορολογία που είναι απαραίτητη στον εργασιακό του χώρο.

2.2 Ομάδα στόχος

Το πιστοποιητικό στις Οριζόντιες Ξενόγλωσσες Ικανότητες στο Χώρο εργασίας στην Αγγλική γλώσσα αφορά όλους τους εργαζόμενους κάθε κλάδου όπως και Ξενοδοχοϋπαλλήλων & Εστίασης και κάθε υπάλληλο που θέλει να εμπλουτίσει τις γνώσεις τους βελτιώνοντας τις γλωσσικές του δεξιότητες στην Αγγλική γλώσσα.

2.3 Δομή του πιστοποιητικού

Το πιστοποιητικό αποτελείται από τέσσερις ενότητες. Ο Υποψήφιος για να αποκτήσει το Πιστοποιητικό εξετάζεται σε όλες τις ενότητες. Οι ενότητες που διατίθενται στο πιστοποιητικό “Οριζόντιες Ξενόγλωσσες Ικανότητες στο Χώρο Εργασίας στην Αγγλική γλώσσα” είναι οι παρακάτω:

Ενότητα εφαρμογής	Κατάσταση	Διάρκεια
1. Βασικά Αγγλικά	Βασική Ενότητα	45 λεπτά θεωρητική εξέταση
2. Οι αριθμοί	Βασική Ενότητα	
3. Οι χρόνοι της Αγγλικής Γλώσσας	Βασική Ενότητα	
4. Αγγλική Ορολογία για τον Τουρισμό & την Εστίαση	Βασική Ενότητα	

Η βάση ερωτήσεων (QDB) αποτελείται από 123 κρυπτογραφημένες με σύγχρονο αλγόριθμο (MD5) ερωτήσεις και πιθανές απαντήσεις (δολώματα).

Το εξεταστικό σύστημα της Vellum ακολουθεί την τυχαία λήψη 30 ερωτήσεων από το σύνολο των παραπάνω ενοτήτων εφαρμογής, διαδικτυακά, χωρίς την ενδιάμεση παρεμβολή τρίτου μέρους και τις ανακατεύει. Από τις 30 αυτές ερωτήσεις, επιλέγει ισόποσα εύκολες, Μέτριες και Δύσκολες.

Αυτές οι δεξιότητες εξετάζονται στον υπολογιστή με τη μορφή ερωτήσεων πολλαπλών επιλογών.

Για να πάρει το πιστοποιητικό ο υποψήφιος θα πρέπει να επιτύχει στην εξεταστική διαδικασία πιστοποίησης, με ποσοστό επιτυχίας 70%, στο σύνολο των ενοτήτων. Επισημαίνεται πως σε περίπτωση αποτυχίας, ο κάθε υποψήφιος έχει δικαίωμα επανάληψης της εξεταστικής διαδικασίας.

Εξέταση σε Εξεταστικό Κέντρο: Στις περιπτώσεις υποψηφίων με αναπηρία και ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες, όπως κάποιες από αυτές **αναφέρονται στο Ν.3699/2008 (ΦΕΚ 199Α)**, η εξέταση διεξάγεται κατά περίπτωση όπως περιγράφεται πιο κάτω.

Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει:

1. Να ενημερώσει έγκαιρα το εξεταστικό κέντρο, για να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες ως προς τον ειδικό εξοπλισμό που ίσως χρειαστεί να προμηθευτεί, για τον δεύτερο επιτηρητή που θα πρέπει να ορισθεί, καθώς και για την εύρεση ή τον ορισμό του κατάλληλου ατόμου που θα λειτουργήσει ως βοηθός/γραφέας, ο οποίος δεν θα πρέπει να συμμετείχε σε οποιαδήποτε πιθανή εκπαιδευτική διαδικασία με τον υποψήφιο.
2. Να προσκομίσει βεβαίωση που χορηγείται με γνωμάτευση Υγειονομικής Επιτροπής ή από Κρατικό Νοσηλευτικό Ίδρυμα ή από το αναγνωρισμένο από το Υπουργείο Παιδείας, Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων Ιατροπαιδαγωγικό Κέντρο, στην οποία πρέπει να αναγράφεται η πάθηση.

Συγκεκριμένα οι «μαθητές»:

- α. που έχουν σοβαρά προβλήματα ακοής (κωφοί, βαρήκοοι) σε ποσοστό 67% και πάνω εξετάζονται κανονικά με την παρουσία ατόμου που γνωρίζει τη νοηματική μέθοδο για την παροχή οδηγιών και διευκρινήσεων προς τον εξεταζόμενο.
 - β. που έχουν αδυναμία αντίληψης των χρωμάτων, όλες οι ερωτήσεις που αφορούν σε χρώματα, αναφέρονται και ονομαστικά στο ζητούμενο χρώμα. Για την ορθή απάντηση στην αντίστοιχη ερώτηση οι εξεταζόμενοι επιτρέπεται να χρησιμοποιήσουν τις ετικέτες των χρωμάτων που εμφανίζονται στα αντίστοιχα μενού.
- γ.1 που είναι τυφλοί, σύμφωνα με το ν.958/79 (ΦΕΚ 191 Α) ή έχουν ποσοστό αναπηρίας στην όρασή τους τουλάχιστον 67% ή είναι αμβλύωπες με ποσοστό αναπηρίας στην όρασή τους τουλάχιστον 67%, ή
 - γ.2 έχουν κινητική αναπηρία τουλάχιστον 67% μόνιμη ή προσωρινή που συνδέεται με τα άνω άκρα, ή
 - γ.3 πάσχουν από σπαστικότητα των άνω άκρων, ή
 - γ.4 πάσχουν από κάταγμα ή άλλη προσωρινή βλάβη των άνω άκρων που καθιστά αδύνατη τη χρήση τους για γραφή, ή
 - γ.5 παρουσιάζουν ειδικές μαθησιακές δυσκολίες όπως δυσλεξία, δυσγραφία, δυσαριθμησία, δυσαναγνώσις, δυσορθρογραφία και
 - γ.6 παρουσιάζουν το φάσμα αυτισμού,
- εξετάζονται με τη βοήθεια βοηθού/γραφέα. Ο βοηθός γραφέας διαβάσει τις ερωτήσεις και πληκτρολογεί τις απαντήσεις του εξεταζόμενου.

Σημείωση: Οι «μαθητές» της περίπτωσης γ.1 αν δεν υπάρχει εγκατεστημένο ειδικό λογισμικό (Screen magnification software) μπορούν να χρησιμοποιήσουν επίσης από τα Βοηθήματα των Windows τον Μεγεθυντικό φακό.

Σε όλους τους «μαθητές» παρέχεται επιπλέον χρόνος εξέτασης 30 λεπτών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΞΕΤΑΣΤΕΑΣ ΥΛΗΣ

3.1 Αντικείμενα αξιολόγησης και κριτήρια απόδοσης

Ακολουθούν λεπτομέρειες για τις εξεταζόμενες ενότητες. Για κάθε ενότητα, προσδιορίζονται τα σχετικά Αντικείμενα αξιολόγησης που αντιστοιχούν και στις συγκεκριμένες δεξιότητες που οι υποψήφιοι πρέπει να επιδείξουν για να επιτύχουν σε κάθε ενότητα.

Για να προετοιμαστούν πλήρως για τις εξετάσεις, οι υποψήφιοι πρέπει να μπορούν να ικανοποιήσουν όλα τα Αντικείμενα Αξιολόγησης, ενώ κατά την εξεταστική διαδικασία μπορεί να μην εξεταστούν απευθείας σε όλα τα Αντικείμενα Αξιολόγησης.

Οι υποψήφιοι πρέπει να έχουν βασικές γνώσεις χειρισμού του πληκτρολογίου και του ποντικού του υπολογιστή, καθώς η εξεταστική διαδικασία διεξάγεται με τη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή.

Σημαντική σημείωση: Όπως περιγράφεται στην αρχή των ξεχωριστών ενοτήτων, από τους υποψηφίους ζητείται να γνωρίζουν όλα τα αντικείμενα αξιολόγησης της εξεταστέας ύλης, προκειμένου να αξιολογηθούν σε μία εξεταστική ώρα, στις ενότητες εφαρμογής.

3.2 Περιεχόμενα εξεταστέας ύλης

Ενότητα 1^η: Βασικά Αγγλικά

Στη συγκεκριμένη ενότητα παρουσιάζεται το Αγγλικό Αλφάβητο, οι ημέρες, οι μήνες και οι εποχές. Οι προσωπικές αντωνυμίες και η δυνατότητα να σχηματίζουν οι υποψήφιοι, απλές προτάσεις για να παρουσιάσουν τον εαυτό τους.

Αντικείμενα Αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
1.1 Παρουσίαση του εαυτού μου	Δεξιότητες: - Πρακτική εξάσκηση στη σωστή ορθογραφία των γραμμάτων. - Διαχωρισμός του χρόνου σε ημέρες, μήνες και εποχές. - Χρήση προσωπικών αντωνυμιών για τη δημιουργία απλών προτάσεων. Ικανότητες: - Θα μπορεί να γράψει σωστά το ονοματεπώνυμο ενός πελάτη για ολοκληρώσει την κράτηση. - Θα μπορεί να επικοινωνήσει χρησιμοποιώντας τις σωστές προσωπικές αντωνυμίες. - Να διαβάσει απλά κείμενα και να ανταλλάξει απλές πληροφορίες. - Να γνωρίζει τις εθνικότητες των υποψήφιων πελατών.
1.2 Το Αγγλικό Αλφάβητο	
1.3 Ημέρες	
1.4 Μήνες	
1.5 Εποχές	
1.6 Προσωπικές Αντωνυμίες	
1.7 Το ρήμα “είμαι”	
1.8 Εθνικότητες	

Ενότητα 2^η: Οι αριθμοί

Σε αυτή την ενότητα εξετάζονται η ώρα, οι αριθμοί και πιο συγκεκριμένα τα τακτικά και απόλυτα αριθμητικά.

Αντικείμενα αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
2.1 Τακτικά αριθμητικά	<u>Δεξιότητες:</u> - Διάκριση μεταξύ των τακτικών και των απόλυτων αριθμητικών. - Σωστή διατύπωση της ώρας σε ψηφιακό ή αναλογικό ρολόι. <u>Ικανότητες:</u> - Να προγραμματίζουν τις ώρες προσέλευσης και αναχώρησης των πελατών.
2.2 Απόλυτα αριθμητικά	
2.3 Η ώρα	

Ενότητα 3^η: Οι χρόνοι της Αγγλικής Γλώσσας

Η συγκεκριμένη ενότητα επικεντρώνεται στους χρόνους της Αγγλικής Γλώσσας.

Αντικείμενα αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
3.1 Present Continuous	<u>Δεξιότητες:</u> Να επικοινωνούν χρησιμοποιώντας τους χρόνους της Αγγλικής Γλώσσας δημιουργώντας απλές προτάσεις. <u>Ικανότητες:</u> ▪ Να κρατούν σημειώσεις με απλό τρόπο χρησιμοποιώντας τους σωστούς χρόνους. ▪ Να επικοινωνούν με τους πελάτες κατά την άφιξη ή την αποχώρησή τους.
3.2 Present Simple	
3.3 Simple Past – Irregular Verbs	
3.4 Past Continuous	
3.5 Present Perfect Simple	
3.6 Past Perfect Simple	
3.7 Future Simple – be going to	

Ενότητα 4^η: Αγγλική Ορολογία για τον Τουρισμό & την Εστίαση

Σε αυτή την ενότητα παρουσιάζεται χρήσιμο λεξιλόγιο αλλά και σύντομοι διάλογοι που σχετίζονται με τα επαγγέλματα, το λεξιλόγιο το οποίο μπορεί να χρησιμοποιήσει ο υποψήφιος για να ολοκληρώσει μια κράτηση.

Αντικείμενα αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
4.1. Επαγγέλματα	Δεξιότητες: - Αποτελεσματική επικοινωνία στο εστιατόριο αλλά και στο ξενοδοχείο. - Αναφορά στους τύπους καταλυμάτων. - Χρήση λεξιλογίου για να δοθούν σωστές κατευθύνσεις. - Αποτελεσματική χρήση εξειδικευμένου λεξιλογίου.
4.2. Σύντομοι διάλογοι	
4.3. Επικοινωνία στο εστιατόριο	
4.4. Επικοινωνία στο ξενοδοχείο – Γραπτή & τηλεφωνική επικοινωνία	
4.5. Τύποι καταλυμάτων	
4.6 Μέσα μαζικής μεταφοράς - Οδηγίες	Ικανότητες: - Θα μπορούν να επικοινωνήσουν αποτελεσματικά με οποιονδήποτε στους χώρους ενός εστιατορίου ή του ξενοδοχείου. - Θα μπορούν να αναπτύσσουν σύντομους διαλόγους. - Θα μπορούν να δώσουν οδηγίες. - Θα μπορούν να ολοκληρώσουν επιτυχώς μια γραπτή η τηλεφωνική επικοινωνία.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

<http://kokkinos.hellasforever.gr/epikouris-grammarbook.pdf>

<file:///C:/Users/Irene/AppData/Local/Temp/%CE%95%CE%9B%CE%9B%CE%97%CE%9D%CE%9F%CE%91%CE%93%CE%93%CE%9B%CE%99%CE%9A%CE%97%20%CE%93%CE%A1%CE%91%CE%9C%CE%9C%CE%91%CE%A4%CE%99%CE%9A%CE%97.pdf>

<https://breaktheicemedia.com/travel-and-tourism-terms/>

<https://www.gdrc.org/uem/eco-tour/t-glossary.html>

<https://myhotelgr.wordpress.com/%CE%BF%CF%81%CE%BF%CE%BB%CE%BF%CE%B3%CE%B9%CE%B1/>

<http://hotel-tefl.com/>