

# Grundwissen und Kommunikation für Tourismus und Freizeit



## Kurzfassung Leitfaden und Trainingsmaterial

Grundwissen für das Arbeitsleben

Kombiniertes Training von Grundfertigkeiten und Kommunikationsfähigkeit für gering qualifizierte Arbeitskräfte in fünf verschiedenen europäischen Arbeitsbereichen



Education and Culture

**Leonardo da Vinci**

# GRUNDWISSEN FÜR DAS ARBEITSLEBEN

In den letzten Jahren fand das Thema "Grundfertigkeiten" verstärkte Beachtung in den meisten Europäischen Ländern. Von besonderer Bedeutung ist dabei der sogenannte 'funktionelle Analphabetismus', definiert als *"die Fähigkeit lesen und schreiben (alphabetisiert) sowie die jeweilige Sprache sprechen und Mathematik (Zahlenverständnis) einsetzen zu können in einem Ausmaß das nötig ist, um in der Arbeitswelt und der Gesellschaft im allgemeinen zu funktionieren"*.

Das vorliegende Curriculum wurde vorwiegend für Anbieter der Erwachsenenbildung, Trainer und Lehrer entworfen. Es besteht aus verschiedenen Modulen, die Hauptkapitel beschäftigen sich mit der Zielgruppe, den Grundfertigkeiten im Schreiben, Lesen, Rechnen und den Schlüsselqualifikationen, die entsprechend den verschiedenen spezifischen Anforderungen flexibel eingesetzt werden können.

Das Hauptziel ist, Mitarbeiter durch verbesserte Grundfertigkeiten beim Lesen, Schreiben und Zahlenverständnis (Zahlen, Maße, Berechnungen, Leseverständnis, kurze Schreibaufgaben) zu stärken. Das Curriculum konzentriert sich jedoch auch auf wichtige soziale und kommunikative Kompetenzen, die in diesem Bereich gefordert sind.

## LESE-/SCHREIBFÄHIGKEIT: DIDAKTISCHER HINTERGRUND

### Modul 1: Information als Gegenstand

Lernziele:

1. Generell: Die Fähigkeit prüfen und entwickeln gewünschte Informationen zu erhalten
2. Spezifisch: Prüfen und entwickeln der folgenden Fähigkeiten:
  - Zu verstehen und selbst verstanden zu werden in Wort und Schrift;
  - Informationen zu sammeln, auszuwählen und zu organisieren;
  - Die allgemeine Bedeutung eines Textes zu verstehen;
  - Mit eigenen Worten zusammenzufassen;
  - nach Informationen mit praktischen Nutzen in Texten, Diagrammen und Tabellen zu suchen;
  - alphabetisch zu ordnen;
  - Formulare auszufüllen;
  - Kausale Zusammenhänge zu verstehen;
  - Information und Meinung unterscheiden zu können.

Beurteilung

Hauptelemente für die Beurteilung:

- Korrekte Lösungen bei den Übungen die folgenden Fähigkeiten erfordern: alphabetisch ordnen, Formulare ausfüllen;
- Respektieren der Prinzipien nach den die vorausgehenden Informationen ausgewählt werden, respektieren der Strategie, die dafür sorgt, selbst in Wort und Schrift verstanden zu werden.

## Methoden und Übungen (1 – 20)

- Alphabetische Reihenfolge
- Formulare ausfüllen
- Inhalte verstehen
- Mit anderen Worten beschreiben
- Nach Informationen suchen
- Sich verständlich machen in Wort und Schrift
- Ähnlichkeiten und Unterschiede erkennen/verstehen
- Inhalte mit eigenen Worten zusammenfassen

## **Modul 2: Information als Werkzeug**

### Lernziele

Prüfen und entwickeln der folgenden Fähigkeiten:

- Teile geschriebenen Textes oder verbaler Kommunikation zu analysieren, um Elemente und Strategien zu erkennen, die zur Erreichung eines definierten Ziels brauchbar sind;
- Zur Nutzung des analysierten Elements für die Erreichung des eigenen Kommunikationsziels: schreiben, um zu informieren, zu erklären, einzubeziehen, danken, zu beanstanden...;
- Implizit von explizit in einem Text zu unterscheiden: ableiten, wissen, annehmen, voraussetzen;
- Zum Ausarbeiten und Darstellen von Formularen, Verwendung geeigneter Schematisierung und graphischer Darstellung;
- Zur Nutzung eines geeigneten sprachlichen Systems;
- Zur Ausarbeitung verschiedener Texttypologien, die für verschiedene Kontextsituationen passen.

### Beurteilung

Hauptelemente für die Beurteilung:

- Korrektheit der gefundenen Lösung;
- Es ist möglich, die Effektivität der verwendeten Strategie zu beurteilen, indem man den Lerner anregt, zuerst die Ziele zu definieren (informieren, einbeziehen, etc.) und dann beurteilt, welchen Einfluß diese Strategie auf das Bezugsobjekt hat und dabei nicht vergisst, die Subjektivität der Interpretation einer Übung zu beachten.

Methoden und Übungen: (21 - 26)

- Beschreiben beim Schreiben
- Lesen und verstehen
- Beschreiben mit eigenen Worten
- Kommunikation

# RECHENFÄHIGKEIT

## Lerninhalte und -ziele

Achten Sie auf Bezug zur Arbeitsumgebung und auf Relevanz für die Alltagsarbeit!

Zur Verbesserung der Grundkenntnisse der Mitarbeiter im Rechnen sollten die Methoden und Werkzeuge in einem Kurs für Beschäftigte im Bereich Tourismus und Freizeit primär auf die Aufgaben und Verpflichtungen in diesem Bereich bezogen sein.

Berücksichtigen Sie die folgenden Punkte:

- Frischen Sie die mathematischen Grundkenntnisse der Teilnehmer auf (Erklärung, Beispiele) und stellen Sie sicher, dass jeder einzelne Teilnehmer der grundlegenden Techniken auch versteht (addieren, subtrahieren, multiplizieren, dividieren etc.)
- Kein unnötiger Zeitdruck, geben Sie ausreichend Zeit für entsprechende Übungen
- Praktischer Bezug und Aktualität aller eingesetzten Lernmaterialien und Übungsbeispiele

Wählen Sie Lerninhalte aus, die für die Teilnehmer und deren Beschäftigungsfähigkeit relevant sind: Konzentrieren Sie sich auf Arbeitsplatz-bezogene Inhalte (siehe nachstehende Methoden und Beispiele)

- Verwenden Sie authentisches Material, wie z. B. Formulare, die im Arbeitsalltag eingesetzt werden um die Relevanz der Lerninhalte zu demonstrieren
- Bitten Sie Ihre Teilnehmer, ihre eigenen Formulare mitzubringen
- Übungen können immer als Basis
  - für eine konstruktive Reflexion der Fähigkeiten, Stärken und Schwächen
  - für eine Diskussion zurückliegender Erfolge und Misserfolge
  - für zukünftige Perspektivender Teilnehmer eingesetzt werden. Folglich können diese einfachen Rechenübungen als Einstieg zu Kommunikationstrainingseinheiten dienen (in Verbindung mit dem Training von Schlüsselqualifikationen), in denen die Teilnehmer üben können, wie man Informationen effektiv weitergibt.
- Übungen können als Vorbereitungsarbeit für eine Vielzahl von Rollenspielen verwendet werden, d. h. als intensives praktisches Training von Schlüsselqualifikationen

Die Übungen sind individuell zu bearbeiten um das Verständnis zu prüfen. Vergleichen Sie die Ergebnisse in der Klasse.

Die Übungen<sup>1</sup> (27 –47) behandeln die folgenden Aspekte:

- Nutzung der grundlegenden arithmetischen Operationen
- Nutzung der grundlegenden arithmetischen Operationen beim Prüfen von Rechnungen
- Wechselgeld korrekt herausgeben
- Den Zahlungsbeleg verstehen

---

<sup>1</sup> Das Material zur Rechenfähigkeit stammt aus drei *Target Skills for Work* Quellen: *Care, Hospitality and Construction*. Copyright © Tribal Education Limited 2005. Nutzung mit Erlaubnis. Target Skills® ist eine registrierter Handelsname von Tribal Education Limited.

- Maße berechnen
- Verfallsdaten lesen
- Lagerkontrolle – Termine organisieren
- Zeitmanagement – Termine einhalten
- Zeitmanagement – Analoge und digitale Uhren
- Zeitmanagement – Essenszeiten

## Kommunikationsfertigkeiten

### Lernziele

- Kennen und erkennen der grundlegenden Aspekte von verbaler und non-verbaler Kommunikation.
- Verstehen der grundlegenden Elemente von Kommunikationsprozessen und der Kommunikationsmethoden, die für verschiedene Personen und Umstände angemessen sind.
- Die verschiedenen Verhaltensmuster kennen und die geeignete Kommunikationstechnik wählen.
- Erlernen/entwickeln von Fähigkeiten, für besondere Situationen in der Kundenkommunikation.
- Teamfähigkeit entwickeln.

Berücksichtigen Sie die folgenden Punkte:

- Frischen Sie die mathematischen Grundkenntnisse der Teilnehmer auf (Erklärung, Beispiele) und stellen Sie sicher, dass jeder einzelne Teilnehmer der grundlegenden Techniken auch versteht (addieren, subtrahieren, multiplizieren, dividieren etc.)
- Kein unnötiger Zeitdruck, geben Sie ausreichend Zeit für entsprechende Übungen
- Praktischer Bezug und Aktualität aller eingesetzten Lernmaterialien und Übungsbeispiele

Wählen Sie Lerninhalte aus, die für die Teilnehmer und deren Beschäftigungsfähigkeit relevant sind: Konzentrieren Sie sich auf Arbeitsplatz-bezogene Inhalte (siehe nachstehende Methoden und Beispiele)

- Verwenden Sie authentisches Material, wie z. B. Formulare, die im Arbeitsalltag eingesetzt werden um die Relevanz der Lerninhalte zu demonstrieren
- Bitten Sie Ihre Teilnehmer, ihre eigenen Formulare mitzubringen
- Übungen können immer als Basis
  - für eine konstruktive Reflexion der Fähigkeiten, Stärken und Schwächen
  - für eine Diskussion zurückliegender Erfolge und Misserfolge
  - für zukünftige Perspektiven
 der Teilnehmer eingesetzt werden. Folglich können diese einfachen Rechenübungen als Einstieg zu Kommunikationstrainingseinheiten dienen (in Verbindung mit dem Training von Schlüsselqualifikationen), in denen die Teilnehmer üben können, wie man Informationen effektiv weitergibt.
- Übungen können als Vorbereitungsarbeit für eine Vielzahl von Rollenspielen verwendet werden, d. h. als intensives praktisches Training von Schlüsselqualifikationen

Lernziele (Übungen 48 – 58)

- Kommunikationsstile
- Kundenpflege
- Teamarbeit

## **SELBSTBEWERTUNG: DIDAKTISCHER HINTERGRUND**

### **Lernziele**

- Erörtern und diskutieren Sie verschiedene Themen und lernen Sie dabei, die eigene Meinung zu schärfen und zu verteidigen und den anderen Beteiligten aktiv zuzuhören.
- Beobachten Sie ihre Umwelt unter dem Aspekt der Selbsteinschätzung
- Entwickeln Sie ein Bewusstsein für sich selbst, für Ihre Fähigkeiten, für Ihre Verhaltensweisen und wo Sie sich noch verbessern müssen.

Lernziele (Übungen 59 – 70)

- Selbstbewertung



## Leonardo da Vinci

© 2006 BEST Institut für berufsbezogene Weiterbildung und Personaltraining, Vienna, Austria  
Print: Plankopie Eder, Vienna, Austria

This publication was developed in the course of the LEONARDO DA VINCI pilot project  
“Basic Skills for Work - Combined Basic Skills and Communication Training for Low-Skilled Workers  
in Five Different European Work Sectors”

This project has been funded with support from by the LEONARDO DA VINCI programme of the  
European Commission. This publication reflects the views only of the authors, and the Commission  
cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained herein.

Project number: A/04/B/F/PP-158.132

For non-commercial purposes, a download version of this publication is available at least until  
30 September 2009 at the project homepage:

<http://www.basic-skills-for-work.org>