

Les compétences de base et la communication dans les Secteurs du Tourisme et des Loisirs



Document de présentation Guide et mallette pédagogique

Les savoirs de base pour l'emploi

Formation aux savoirs de base et communication pour des salariés faiblement qualifiés
dans cinq secteurs professionnels à travers l'Europe



Education and Culture

Leonardo da Vinci

LES COMPETENCES DE BASE POUR L'EMPLOI

Depuis quelques années, la problématique des “compétences de base” constitue un souci majeur dans la plupart des pays européens. On se préoccupe surtout de ce qu'on appelle ‘alphabétisation fonctionnelle’ et ‘calcul fonctionnel’ définis comme “*la capacité à lire et à parler dans la langue en question et à posséder un niveau de calcul qui permet de fonctionner dans le monde du travail et dans la société en général* »

Ce curriculum a été conçu principalement à l'intention d'organismes de formation d'adultes, de formateurs et d'enseignants. Il contient différents modules, les chapitres principaux proposent des informations sur le groupe cible, la maîtrise de la lecture/l'écriture/le calcul de base et les compétences dites sociales ou « de vie. Ceci permet une souplesse d'utilisation qui peut varier selon les besoins spécifiques.

L'objectif principal est de permettre aux employés de devenir acteurs, en améliorant leurs compétences de base dans les domaines des mathématiques et de la linguistique (chiffres et nombres, mesures, calcul, lecture et compréhension, petits exercices de rédaction). Le curriculum se penche également sur les compétences clés - sociales et en communication - qui sont exigées dans cette profession.

LES COMPETENCES LINGUISTIQUES :PRINCIPES DE BASE

Module 1: la recherche d'informations en tant qu'objectif

Objectifs pédagogiques:

Objectif général: faire le bilan de l'aptitude à obtenir des informations désirées; développer cette aptitude.

Objectifs spécifiques: Evaluer et développer la capacité à :

- Comprendre et se faire comprendre à l'oral et à l'écrit;
- Recueillir, sélectionner et organiser des informations ;
- Comprendre le sens global d'un texte;
- Faire un résumé avec ses propres mots;
- Chercher des informations pratiques dans des textes, histogrammes, tableaux;
- Classer par ordre alphabétique;
- Remplir un formulaire;
- Comprendre les liens de cause à effet;
- Comprendre la différence entre informations et opinions.

Evaluation:

Eléments principaux pour une évaluation:

- dans l'exercice de classement par ordre alphabétique, trouver la solution correcte ; reconnaître, comprendre et remplir un formulaire ;

- respecter le choix des informations données, respecter la méthode pour se faire comprendre oralement et à l'écrit.

Méthodes et exercices (1 – 20)

- Classer par ordre alphabétique
- Remplir des formulaires
- Comprendre le sens
- Reformuler une consigne
- Chercher des informations
- Se faire comprendre à l'oral et à l'écrit
- Comprendre les ressemblances et les différences
- Résumer en utilisant ses propres mots

Module 2: l'information comme outil

Objectifs pédagogiques

Vérifier et développer la capacité à:

- analyser les éléments d'un texte écrit ou d'un message oral afin d'identifier les éléments et stratégies à employer pour atteindre un objectif défini ;
- savoir utiliser l'élément analysé pour ses propres besoins de communication : écrire pour informer, expliquer, impliquer, remercier, se plaindre...;
- distinguer l'implicite de l'explicite dans un texte: déduire, connaître, supposer, considérer comme acquis;
- élaborer et produire des formulaires textuels, insérant des schémas et des graphiques ;
- se servir d'un code linguistique plus correct ;
- produire différents types de textes adaptés au contexte

Evaluation

Eléments principaux de l'évaluation:

- Trouver la solution ou la réponse correcte ;
- Il est possible d'évaluer l'efficacité d'une méthode adoptée en incitant l'apprenant à définir d'abord son objectif (informer, faire participer, etc.) : on évalue ensuite l'effet d'une telle approche par rapport à l'objectif prédéfini ; il ne faut pas oublier de respecter la subjectivité dans l'interprétation d'un exercice. En empruntant la « voie des associations », ou l'approche globale on peut faire le lien avec, par exemple, l'unité de formation « Service à la clientèle » ou « Thèmes et opinions »

Méthodes et exercices : (21 - 26)

- Rédiger un descriptif
- Lire et comprendre
- Décrire en utilisant ses propres mots
- Communiquer

CALCUL : LES PRINCIPES

Contenu et objectifs pédagogiques

On soulignera surtout le rapport à l'environnement du travail et l'intérêt pour le travail au quotidien !

Dans le but de doter les employés de compétences améliorées en calcul, les méthodes et outils utilisés lors de stages de formation pour les professionnels du tourisme et des loisirs auront un lien direct avec les tâches et responsabilités associées au travail dans ce secteur.

On pourra ainsi :

- Proposer une remise à niveau général des mathématiques de base (explication, présentation pratique) en vérifiant que chaque participant comprend le contenu (addition, soustraction, multiplication, division etc.)
- Ne pas mettre de pression, laisser suffisamment de temps aux apprenants pour terminer les différents exercices
- Faire le choix du matériel pédagogique et d'exemples utilisés par rapport à leur intérêt pratique et leur pertinence à des situations réelles (dans l'exercice qui traite de doubler les quantités utiliser comme exemple la farine, les oeufs ou la durée de séjours)
- Pour que le contenu pédagogique présente un intérêt pour les participants, pour que ceux-ci puissent constater leur utilité, on focalisera sur un contenu avec un lien direct à l'environnement professionnel (voir méthodes et échantillon d'outils ci-dessous)
- Utiliser des matériels authentiques, par exemple, des formulaires qui font partie de la vie professionnelle des participants au quotidien - ceci afin de démontrer l'intérêt du contenu pédagogique
- Insister pour que vos stagiaires apportent leurs propres formulaires
- A partir des exercices on peut toujours procéder à un échange d'expériences, à une réflexion constructive sur les compétences, points forts et points faibles des stagiaires, à une discussion sur les échecs et les réussites du passé, sur les perspectives d'avenir etc.
- Ces exercices peuvent ainsi devenir un point de départ de modules de communication (en combinaison avec une formation dans les compétences sociales) au cours de laquelle les stagiaires expérimentent la communication réciproque d'informations.
- Les exercices peuvent servir de base pour les différents jeux de rôle utilisés en cours ; de cette façon ils constituent un apprentissage pratique des compétences sociales

On peut proposer les exercices suivants en individuel afin de vérifier la compréhension. Le corrigé se fera en grand groupe.

Les exercices¹ (27 –47) traitent les points suivants :

- Employer les opérations mathématiques de base

¹ Le matériel utilisé pour le calcul provient de trois manuels dans la série *Target Skills for Work : Target Skills for Care, Target Skills for Hospitality* et *Target Skills for Construction*. Copyright © Tribal Education Limited 2005. Reproduction autorisée. Target Skills® est la marque déposée de Tribal Education Limited.

- Employer les opérations mathématiques de base en vérifiant des factures
- Rendre la monnaie correctement
- Comprendre le bulletin de salaire
- Calculer des mesures
- Lire des dates ‘à consommer de préférence avant...’
- Le contrôle des stocks – prévoir les dates
- Gestion du temps – terminer dans les délais!
- Gestion du temps– horloges analogiques et numériques
- Gestion du temps– temps de cuisson

LES COMPETENCES EN COMMUNICATION

Les objectifs pédagogiques

- Connaître et identifier les aspects de base de la communication verbale et non verbale.
- Comprendre les éléments de base des processus de communication et les approches types selon les personnes et les situations.
- Connaître son type de comportement afin d’adapter l’approche à la personne et à la situation.
- Acquérir et/ou développer les compétences requises dans la relation avec le client
- Acquérir et/ou développer l’aptitude à travailler en équipe

Nous pouvons ainsi : :

- Proposer une remise à niveau général des mathématiques de base (explication, présentation pratique) en vérifiant que chaque participant comprend le contenu (addition, soustraction, multiplication, division etc.)
- Ne pas mettre de pression, laisser suffisamment de temps aux apprenants pour terminer les différents exercices
- Faire le choix du matériel pédagogique et d’exemples utilisés par rapport à leur intérêt pratique et leur pertinence à des situations réelles
- Pour que le contenu pédagogique présente un intérêt pour les participants, pour que ceux-ci puissent constater leur utilité, on focalisera sur un contenu avec un lien direct à l’environnement professionnel (voir méthodes et échantillon d’outils ci-dessous)
- Utiliser des matériels authentiques, par exemple, des formulaires qui font partie de la vie professionnelle des participants au quotidien - ceci afin de démontrer l’intérêt du contenu pédagogique
- Insister pour que les stagiaires apportent leurs propres formulaires
- A partir des exercices on peut toujours procéder à un échange d’expériences, à une réflexion constructive sur les compétences, points forts et points faibles des stagiaires, à une discussion sur les échecs et les réussites du passé, sur les perspectives pour l’avenir etc. Ces exercices peuvent ainsi devenir un point de départ de modules de communication (en combinaison avec une formation dans les compétences sociales) au cours de laquelle les stagiaires expérimentent la communication réciproque d’informations.
- Les exercices peuvent servir de base pour les différents jeux de rôle utilisés en cours ; de cette façon ils constituent un apprentissage pratique des compétences sociales

Contenu et objectifs pédagogiques (exercices 48 – 58)

- Les styles de communication
- Le service à la clientèle
- Le travail en équipe

LA CONNAISSANCE DE SOI : LES PRINCIPES

Les objectifs pédagogiques

- Enrichir la connaissance de soi à travers une comparaison de différents thèmes et en confrontant les différentes opinions à l'égard de ces thèmes.
- Plus spécifiquement, en mettant en pratique une réflexion sur soi, apprendre à discuter et à argumenter sur des sujets variés afin de former et à défendre votre point de vue, et à employer les techniques de l'écoute active en travaillant avec les autres faiseurs d'opinion
- Dans une étape préparatoire à l'évaluation des soi on procédera à une observation du monde extérieur.
- Développer la connaissance de soi, de vos compétences et attitudes, des domaines à améliorer.

Contenu et objectifs pédagogiques (exercices 59 – 70)

- La connaissance de soi



Leonardo da Vinci

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

Ce document a été développé dans le cadre du projet pilote LEONARDO DA VINCI
"Les savoirs de base pour l'emploi- Formation aux savoirs de base et communication pour des salariés faiblement qualifiés dans cinq secteurs professionnels à travers l'Europe"

Ce projet a bénéficié du soutien financier du programme LEONARDO DA VINCI de la Commission Européenne. Ce document reflète le point de vue des auteurs et la commission ne peut en aucun cas être tenue responsable de l'utilisation qui pourrait être faite des informations qu'il contient.

Numéro de projet A/04/B/F/PP-158.132

A des fins non commerciales le téléchargement de cette publication est accessible gratuitement jusqu'au 30 Septembre 2009 sur le site Internet du projet à l'adresse :

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