

Alapvető Készségek és Kommunikáció a Turizmus és Szabadidő Szektorban Dolgozók Számára



Gyakorlati Összefoglalás
Irányvonalak
és
Oktatási Anyagok



Education and Culture

Leonardo da Vinci

A MUNKÁHOZ SZÜKSÉGES ALAPVETŐ KÉSZSÉGEK

Az utóbbi években, Európa országainak többségében, az „Alapvető Készségek” témakörre egyre nagyobb hangsúlyt fektetnek. Különös figyelem kíséri az úgynevezett „funkcionális analfabetizmus” és „funkcionális számolási készség-hiány” jelenségét, amelyet az alábbi általánosan elfogadott meghatározással írhatunk le:

„Az írni-olvasni tudás (írás-olvasás), egy bizonyos nyelv olyan szintű ismerete, és a matematika (számoló-készség) olyan szintű használata, amely általában szükséges a munkahelyi működéshez és a társadalomban való helytálláshoz”.

A jelen tanmenetet legfőképpen a felnőtt-oktatási szolgáltatók, tanárok, oktatók számára készült. Különböző modulokból áll. A legfőbb fejezetek a célcsoport írás-olvasás és számolás-készségeiről szóló információkat tartalmaznak, amelyek lehetővé teszik az anyag sokoldalú felhasználását a különböző specifikus elvárásoknak megfelelően.

A legfontosabb cél, hogy felruházza a munkavállalókat jobb olvasás -írás és számolás-készségekkel (számok, mérések, számítások, olvasott szöveg megértése, rövid írásbeli feladatok). A tananyag azokra a fontosabb szociális és kommunikációs készségekre is fókuszál, amelyek elengedhetetlenek ebben a szakmában.

ÍRÁS-OLVASÁS: DIDAKTIKAI HÁTTÉR

1. Modul: Információ, mint cél

Oktatási célok:

1. Általános: Ellenőrizni és fejleszteni a képességet, hogy megszerezhessék az ügyfelek a kívánt információkat.
2. Specifikus:
 - Ellenőrizni és fejleszteni a képességeket, hogy:
 - Úgy írásban, mint szóban képes legyen az ügyfél megértetni és megérteni a saját és mások mondanivalóját;
 - Az információk begyűjtése, válogatása és szervezése;
 - A szöveg globális értelmének a megértése;
 - Saját szavakkal összefoglalni egy másik személy mondanivalóját;
 - A hasznos információk kiszűrése szövegekből, táblázatokból és diagrammokból;
 - Ábécés sorrendbe rendezés;
 - Formanyomtatványok kitöltése;
 - Az ok-okozati összefüggések megértése;
 - Különbségtétel az információk és a vélemények között.

Felmérés

A felmérés főbb elemei:

- a megoldások helyessége: az ábécés sorrendbe történő besorolási gyakorlatban, megérteni, megkülönböztetni, kitölteni egy formanyomtatványt
- betartani a főbb elveket, amelyek szerint mindig az elsődleges információkat kell kiválasztani, betartani a stratégiát mely szerint meg kell értetni és érteni magunkat úgy írásban, mint szóban.¹

Módszerek és gyakorlatok (1-20)

- Ábécés sorrend
- Formanyomtatványok kitöltése
- A szöveg értelmének megértése
- Más szavakkal leírni
- Információ felkutatása
- Megértetni magunkat szóban és írásban
- A hasonlóságok és különbségek megértése
- Saját szavakkal összefoglalni mások mondanivalóját

2. Modul: Információ mint eszköz

Oktatási célok

Ellenőrizni és fejleszteni a képességet, hogy:

- egy szóbeli kommunikáció, vagy egy írásos szöveg elemeinek vizsgálata annak érdekében, hogy felismerjük azokat az elemeket és stratégiákat, amelyek felhasználhatóak egy bizonyos cél eléréséhez;
- fel kell tudni használni a vizsgált elemeket, hogy elérjük egyéni kommunikációs céljainkat: írásban tájékoztatni, magyarázni, bevonni, megköszönni, panaszkodni...;
- megkülönböztetni az implicit tényeket az explicit tényektől egy szövegen belül: következtetni, tudni, feltételezni, biztosra venni;
- kidolgozni és létrehozni szövegformátumokat, bevezetni megfelelő vázlatokat és grafikus bemutatásokat;
- egy megfelelőbb nyelvezeti kódolás használata;
- különböző szöveg-típológiák létrehozása, amelyek megfelelnek a különböző helyzetek kontextusának

Felmérés

A felmérés főbb elemei:

- a megoldások helyessége

¹ Az eredeti szöveg (a teljes anyaghoz hasonlóan) nagyon zavaros, az előzmények alapján ez az értelme. –ford.megj

- lehetőség van a felhasznált stratégia hatékonyságának felmérésére azáltal, hogy ösztönözzük a tanulót a célok meghatározására (tájékoztasson, bevonjon stb.) majd ezek után fel lehet mérni a stratégia hatását a célokra. Minden esetben meg kell tartani a szubjektív nézőpontot egy gyakorlat értelmezésében. Ebben az esetben is, egy körkörös pálya alakulhat ki, átlósan, például az „Ügyfélszolgálat” vagy „Témák és ötletek” egység.²

Módszerek és gyakorlatok: (21-26)

- Írásos jellemzés
- Olvasás és megértés
- Saját szavakkal történő leírás
- Kommunikáció

SZÁMOLÁSI KÉSZSÉG

Tanulási tartalmak és célok

Összpontosítani kell a számolási készség hatására a munkahelyi körülményekre és a mindennapi munkára.

Annak érdekében, hogy az alkalmazottak megszerezzék és/vagy tökéletesítsék alapvető számolási készségeiket, a turizmus és szabadidő-szektorban dolgozók³ számára szervezett kurzusokon legfőképpen olyan módszereket és eszközöket kell használni, amelyek elsősorban az ellátandó munkahellyel és munkahelyi feladatokkal kapcsolatosak. Vegye figyelembe a következőket:

- biztosítsa az alapvető matematikai tudás felfrissítését (magyarázat és bemutatás) és bizonyosodjon meg arról, hogy minden résztvevő megérti annak a tartalmát (összeadás, kivonás, szorzás, osztás, stb.)
- ne gyakoroljon semmiféle nyomást, biztosítson elég időt a tanulóknak az egyes gyakorlatok elvégzéséhez.
- tananyagokat és példákat úgy kell összeállítani, hogy gyakorlati vonatkozásúak és a valódi gyakorlatban meg tapasztalható helyzetekhez közel állóak legyenek.

Annak érdekében, hogy a tanult anyagokat nyilvánvalóvá tegyék a tanulók számára és bebizonyíthassuk a gyakorlati hasznát:

- a munkahellyel kapcsolatos tartalmakra kell fókuszálni. (lásd az alábbi módszereket és eszközöket)
- valódi anyagok használata, például olyan formanyomtatványok, amellyel a tanulók a mindennapi munkájuk során is találkozhatnak (pl. csak bizonyos cégeknél használatos formanyomtatványok stb.). Ennek célja az oktatási tartalmak alkalmazhatóságának bizonyítása.
- kérje és ösztönözze a tanulókat, hogy hozzák el saját minta-formanyomtatványukat.
- a gyakorlatok mindig megfelelő alkalmat és alapot szolgáltatnak a közös tapasztalatcserére, konstruktív visszajelzésekre a tanulók készségeivel kapcsolatban, erős és gyenge-oldalak kiderítésére, beszélgetésekre a múltbeli sikerekkel és kudarccal kapcsolatban, jövőbeni perspektívák kifejezésére stb.

² A szöveg szó-szerinti fordítása. A mondat részei nem függenek össze egymással. – ford. megj

³ Az eredeti szövegben ezen a helyen „építkezési munkások” kifejezés szerepel, amelynek ebben a kontextusban nincs értelme – ford. megj

- Ezáltal, ezek az alapvető számolási készséget fejlesztő gyakorlatok megfelelő kiindulópontot jelentenek a kommunikációs képzési egységek felé (szociális készségekkel kapcsolatos képzéssel is összekapcsolható) amelyek során a tanulók azt gyakorolhatják, hogy miként adhatnak át egymásnak információkat a lehető leghatékonyabban.
- ezek a gyakorlatok megfelelő írásos előkészítést szolgáltathatnak az osztályban előadandó különböző szerepjátékoknak pl. intenzív gyakorlati szociális -készségekkel kapcsolatos képzések esetében.
- az alábbi gyakorlatokat egyedileg kell végezni, ismétlődő ellenőrzési feladatokként. Hasonlítsa össze az eredményeket az osztályban.

A számolási készséggel kapcsolatos gyakorlatok három „Target Skills for Work” (Célkészségek a munkához) forrásból származnak: Care (Gondozás), Hospitality (Vendégszeretet/Vendéglátás) És Construction (Építkezés). Szerzői jogok levédve Tribal Education Limited 2005, Engedéllyel használva. Target Skills(Célkészségek) kifejezés a Tribal Education Limited védjegye.

A (27-47) gyakorlatok az alábbi aspektusokat érintik:

- Alapvető számtani műveletek használata
- Alapvető számtani műveletek használata a számlák ellenőrzésekor
- A visszajáró helyes kiszámítása
- A fizetési kimutatás értelmezése
- Mérések elvégzése
- „Használati” adatok olvasása
- Raktár ellenőrzés – időpontok szervezése
- Időgazdálkodás – készítse el időben!
- Időgazdálkodás – analóg és digitális órák
- Időgazdálkodás – főzési idők

KOMMUNIKÁCIÓS KÉSZSÉGEK

Oktatási célok

- ismerje meg és ismerje fel a verbális és nem -verbális kommunikáció alapvető aspektusait
- Értse meg a kommunikációs folyamatok és megközelítési módszerek alapvető elemeit a különböző személy és körülmény tipológiáknak megfelelően.
- Ismerje saját viselkedési stílusát, annak érdekében, hogy a személyekhez és körülményekhez képest a legmegfelelőbb megközelítést alkalmazhassuk.
- Megszerezni és/vagy kifejleszteni olyan készségeket, amelyek az ügyfélkapcsolatok kezeléséhez elengedhetetlenek.
- Megszerezni és/vagy fejleszteni a csapatmunkát.

Vegye figyelembe a következőket:

- biztosítsa az alapvető matematikai tudás felfrissítését (magyarázat és bemutatás) és bizonyosodjon meg arról, hogy minden résztvevő megérti annak a tartalmát (összeadás, kivonás, szorzás, osztás, stb.)
- ne gyakoroljon semmiféle nyomást, biztosítson elég időt a tanulóknak az egyes gyakorlatok elvégzéséhez.
- tananyagokat és példákat úgy kell összeállítani, hogy gyakorlati vonatkozásúak és a valódi gyakorlatban megtapasztalható helyzetekhez közel állóak legyenek.

Annak érdekében, hogy a tanult anyagokat nyilvánvalóvá tegyük a tanulók számára és bebizonyíthassuk a gyakorlati hasznát, a munkahellyel kapcsolatos tartalmakra kell fókuszálni.

- valódi anyagok használata, például olyan formanyomtatványok, amellyel a tanulók a mindennapi munkájuk során is találkozhatnak (pl. csak bizonyos cégeknél használatos formanyomtatványok stb.). Ennek célja az oktatási tartalmak alkalmazhatóságának bizonyítása.
- kérje és ösztönözze a tanulókat, hogy hozzák el saját minta-formanyomtatványukat.
- a gyakorlatok mindig megfelelő alkalmat és alapot szolgáltatnak a közös tapasztalatcserére, konstruktív visszajelzésekre a tanulók készségeivel kapcsolatban, erős és gyenge-oldalak kiderítésére, beszélgetésekre a múltbeli sikerekkel és kudarcokkal kapcsolatban, jövőbeni perspektívák kifejezésére stb.. Ezáltal, ezek az alapvető számolási készséget fejlesztő gyakorlatok megfelelő kiindulópontot jelentenek a kommunikációs képzési egységek felé (szociális készségekkel kapcsolatos képzéssel is összekapcsolható), amelyek során a tanulók azt gyakorolhatják, hogy miként adhatnak át egymásnak információkat a lehető leghatékonyabban.
- ezek a gyakorlatok megfelelő írásos előkészítést szolgáltathatnak az osztályban előadandó különböző szerepjátékoknak pl. intenzív gyakorlati szociális-készségekkel kapcsolatos képzések esetében.

Oktatási tartalmak és célok (48-58 gyakorlatok)

- Kommunikációs stílusok
- Ügyfélszolgálat
- Csapatmunka

ÖNISMERET: DIDAKTIKAI HÁTTÉR

Oktatási célok

- gyarapítsa önismeretét azáltal, hogy összehasonlítja különböző témákat és ezekhez a témákhoz fűződő véleményeket
- érveljen és folytasson beszélgetéseket különböző témákról annak érdekében, hogy megtanulhassa megvédeni a véleményét, és megtanulja felhasználni az aktív figyelmet a többi „vélemény alkotó”-val szemben.
- a saját készség-felmérésének előkészítéseként, figyelje meg a külvilágot.
- fejlessze az öntudatosságot, készségeit, a hozzáállást és a tökéletesítendő területeket.

Oktatási tartalmak és célok (59-70 gyakorlatok)

- Önismeret



Education and Culture

Leonardo da Vinci

© 2006 BEST Institut für berufsbezogene Weiterbildung und Personaltraining, Bécs, Ausztria,
Nyomtatta: Plankopie Eder, Bécs, Ausztria

Ezt a kiadványt a LEONARDO DA VINCI kísérleti projekt „A munkához szükséges alapvető készségek – Kombinált Alapvető Készség és Kommunikációs Képzés az Alacsony Készség-szinttel Rendelkező Dolgozók Számára, Öt Különböző Európai Munka-szektorban” elnevezésű kurzus keretein belül fejlesztették ki.

A jelen projekt finanszírozása az Európai Bizottság LEONARDO DA VINCI programja által nyújtott támogatásból valósult meg. A jelen kiadvány kizárólag a szerző álláspontját tükrözi. Az Európai Bizottság nem vonható felelősségre a jelen anyag tartalmával és annak bármilyen felhasználásával kapcsolatban.

A projekt száma: A/04/B/F/PP – 158.132

Kizárólag nem-kereskedelmi célokra, a jelen kiadvány letölthető változata elérhető 2009 szeptember 30-ig a projekt honlapján:

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