

Competenze di base e Comunicazione per il Settore Turismo e Tempo Libero



Sintesi Linee Guida e Materiali Didattici

Competenze di Base per il Lavoro

Competenze di base e comunicative per lavoratori scarsamente qualificati
in cinque diversi settori professionali europei



Education and Culture

Leonardo da Vinci

COMPETENZE DI BASE PER IL LAVORO

Negli ultimi anni la questione delle “*Basic Skills*”, ossia delle “*Competenze di Base*” è stata oggetto di crescente attenzione in molti paesi europei. In particolare, hanno suscitato molto interesse le cosiddette “*competenze alfabetico-funzionali*” e “*le competenze aritmetico-matematiche*”, definite come “*la capacità di leggere, scrivere e comunicare nella propria lingua e l’abilità di utilizzare in modo efficace strumenti matematici ad un livello necessario per operare nel mondo del lavoro e nella società in generale*”.

Il programma formativo è stato concepito principalmente per educatori, insegnanti e formatori. Si compone di differenti moduli ed i capitoli principali esaminano le caratteristiche fondamentali del gruppo target, le competenze alfabetiche, aritmetiche e sociali, che consentono un uso flessibile del programma secondo le varie e specifiche esigenze.

Obiettivo principale è rafforzare la condizione dei lavoratori, migliorandone le competenze di base sia aritmetico-matematiche che alfabetico-funzionali (numeri, unità di misura, calcoli, comprensione della lettura e semplici compiti di scrittura). Il programma formativo si basa anche su importanti abilità comunicative e sociali richieste, in particolare, in questa professione.

COMPETENZE ALFABETICO-FUNZIONALI: BACKGROUND DIDATTICO

Modulo 1: Informazione come obiettivo

Obiettivi di apprendimento:

1. Generale: verificare e sviluppare la capacità di ottenere le informazioni desiderate.
2. Specifico:
 - verificare e sviluppare la capacità di:
 - capire e farsi capire verbalmente e in forma scritta;
 - raccogliere, selezionare ed organizzare informazioni;
 - comprendere il senso globale di un testo;
 - riassumere con parole proprie;
 - ricercare informazioni di pratica utilità in testi, carte e tavole;
 - disporre in ordine alfabetico;
 - compilare un modulo;
 - capire le relazioni causa – effetto;
 - distinguere informazioni ed opinioni.

Valutazione

Principali elementi per la valutazione:

- correttezza della soluzione negli esercizi in cui si richiede di disporre in ordine alfabetico, comprendere, distinguere, compilare una scheda o un questionario;
- rispettare il principio secondo cui le informazioni principali vengono scelte e la strategia utilizzata per farsi comprendere oralmente ed in forma scritta.

Esercizi (1–20):

- Ordine alfabetico;
- Compilare questionari;
- Comprendere il significato;
- Descrivere con altre parole;
- Ricercare le informazioni;
- Farsi capire oralmente e verbalmente;
- Capire differenze e somiglianze;

Modulo 2: Informazione come strumento

Obiettivi di apprendimento

Verificare e sviluppare la capacità di:

- analizzare le parti di un testo scritto o di una comunicazione verbale per individuare quali elementi e strategie possono essere utilizzati per raggiungere un determinato obiettivo;
- essere in grado di utilizzare gli elementi analizzati per raggiungere i propri obiettivi comunicativi: scrivere per informare, spiegare, coinvolgere, ringraziare, protestare,.;
- distinguere le parti implicite ed esplicite in un testo: desumere, sapere, presupporre, dare per scontato;
- elaborare e produrre documenti di testo, introdurre corrette schematizzazioni e rappresentazioni grafiche;
- utilizzare il codice linguistico più appropriato;
- produrre diverse tipologie di testi a seconda delle situazioni.

Valutazione

Principali elementi per la valutazione:

- correttezza della soluzione trovata;
- pur rispettando la soggettività nell'interpretazione di un esercizio, può essere fatta una valutazione sull'efficacia della strategia usata, stimolando il discente a definire prima l'obiettivo da raggiungere (informare, coinvolgere ecc) e a verificare poi l'impatto della propria strategia sull'obiettivo di riferimento. In questo caso, un percorso di tipo circolare può interessare, trasversalmente, ad esempio, l'unità di lavoro "Customer care" o "Temi e opinioni".

Esercizi (21–26):

- Descrivere usando le parole;
- Leggere e capire;
- Descrivere con parole proprie;
- Comunicare.

COMPETENZE ARITMETICO-MATEMATICHE: BACKGROUND DIDATTICO

Contenuti e obiettivi di apprendimento

E' importante focalizzare l'apprendimento sulle situazioni che si dovranno realmente affrontare al lavoro!

Al fine di rendere più competitivi i lavoratori con l'acquisizione di competenze aritmetico-matematiche, in un corso per i lavoratori del settore turismo e tempo libero, i metodi e gli strumenti da utilizzare dovrebbero riguardare in primo luogo le normali attività che quel lavoro specifico richiede. Per esempio:

- Fornire una “ripassata” complessiva della matematica di base (spiegazione e dimostrazione) ed essere sicuri che ogni singolo discente ne comprenda i contenuti (addizionare, sottrarre, moltiplicare e dividere).
- Non pressare gli allievi, ma dare loro il tempo necessario per svolgere gli esercizi.
- Utilizzare materiali di apprendimento che mostrino un caso specifico riscontrabile al lavoro e che forniscano un esempio di attività pratica.
- Rendere interessanti i contenuti e dimostrare ai discenti il modo in cui potranno essere utilizzati al lavoro.
- Puntare l'attenzione sui contenuti legati al lavoro.
- Usare materiale autentico, ad es. la modulistica che verrà eventualmente utilizzata nell'orario di lavoro, in modo da garantire “concretezza” ai contenuti di apprendimento.
- Spingere e motivare i discenti a procurarsi autonomamente un modulo campione.
- Partire dagli esercizi come base per lo scambio di esperienze, come riflessione costruttiva sulle competenze dei discenti, sulle loro forze e debolezze, come pretesto per la discussione sui passati fallimenti e sulle prospettive future. In questo modo gli esercizi sulle competenze aritmetico-matematiche possono essere un punto di partenza sia per gli esercizi di comunicazione che per quelli relativi alle competenze sociali: i discenti faranno pratica su come condividere le informazioni in maniera efficace.
- Organizzare gli esercizi come gioco di ruolo da fare in classe durante la lezione, ad esempio per l'esercitazione pratica e intensiva delle competenze sociali.

Gli esercizi vanno svolti individualmente per poterne verificare la comprensione. I risultati vanno confrontati in classe.

Gli esercizi (27–47) trattano gli aspetti seguenti:

- Usare le operazioni aritmetico-matematiche di base;
- Usare le operazioni di base per controllare il conto;
- Dare il resto esatto;
- Capacità di gestire le proprie risorse economiche;
- Lavorare con le misure;
- Leggere le date;
- Controllo stock – organizzare i tempi di consegna;
- Organizzare il tempo – essere puntuali!
- Organizzare il tempo – orologi analogici e digitali;
- Organizzare il tempo – tempi di cottura.

COMPETENZE COMUNICATIVE

Obiettivi di apprendimento

- Conoscere ed identificare gli aspetti fondamentali della comunicazione verbale e non verbale.
- Comprendere gli elementi basilari dei processi comunicativi e le tecniche di approccio da utilizzare in relazione alle diverse tipologie di persone e circostanze.
- Conoscere il proprio stile comportamentale allo scopo di usare l'approccio più appropriato a circostanze e persone.
- Creare e sviluppare delle attività in cui sia presente il contatto con i clienti.
- Acquisire e/o sviluppare la capacità di lavorare in gruppo.

Considerare i seguenti aspetti:

- Non pressare gli allievi, ma dare loro il tempo necessario per svolgere gli esercizi.
- Utilizzare materiali di apprendimento che mostrino un caso specifico riscontrabile al lavoro e che forniscano un esempio di attività pratica.
- Rendere interessanti i contenuti e dimostrare agli studenti il modo in cui saranno impiegabili al lavoro.
- Puntare l'attenzione sui contenuti legati al lavoro specifico.
- Usare materiale autentico, ad es. la modulistica che verrà eventualmente utilizzata nell'orario di lavoro, in modo da garantire "concretezza" ai contenuti di apprendimento.
- Spingere e motivare i discenti a procurarsi autonomamente un modulo campione.
- Partire dagli esercizi come base per scambiarsi delle esperienze, come riflessione costruttiva sulle competenze degli allievi, sulle loro forze e debolezze, come pretesto per la discussione sui passati fallimenti e sulle prospettive future. In questo modo gli esercizi sulle competenze aritmetico-matematiche possono essere un punto di partenza sia per gli esercizi di comunicazione che per quelli relativi alle competenze sociali: gli allievi faranno pratica di come passarsi le informazioni in maniera efficace.
- Organizzare gli esercizi come gioco di ruolo da fare in classe durante la lezione, ad esempio per l'esercitazione pratica e intensiva delle competenze sociali.

Gli esercizi (48–58) trattano gli aspetti seguenti:

- Stili comunicativi
- Customer Care
- Lavoro di gruppo

CONOSCENZA DI SE': BACKGROUND DIDATTICO

Obiettivi di apprendimento

- Arricchire la conoscenza di se stessi attraverso il confronto con diverse tematiche e le diverse opinioni su tali tematiche.
- Nello specifico, in un percorso di auto riflessione, ragionare e discutere su varie tematiche per imparare a formare e difendere la propria opinione e ad utilizzare l'ascolto attivo con gli altri "opinionisti".
- Osservare il mondo esterno come fase preliminare alla valutazione di se.
- Sviluppare la conoscenza di se stessi, delle proprie attitudini ed individuare le aree da migliorare.

Gli esercizi (59–70) trattano il seguente aspetto:

- Conoscenza di sé.



Leonardo da Vinci

© 2006 BEST Institut für berufsbezogene Weiterbildung und Personaltraining, Vienna, Austria
Stampa a cura di: Plankopie Eder, Vienna, Austria

Questa pubblicazione è stata sviluppata nell'ambito del progetto pilota - Programma Leonardo Da Vinci "Competenze di Base per il Lavoro - Competenze di base e comunicative per lavoratori scarsamente qualificati in cinque diversi settori professionali europei"

Questo progetto è stato finanziato con il supporto del Programma Leonardo Da Vinci della Commissione Europea. Questa pubblicazione rispecchia esclusivamente il punto di vista degli autori, dunque la Commissione non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi uso delle informazioni in essa contenute.

Numero del progetto: A/04/B/F/PP-158.132

Solo per scopi non commerciali, fino al 30 settembre 2009, una versione scaricabile sarà disponibile alla homepage del progetto:

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