

Competențe de bază și de comunicare pentru sectorul turism și agrement



Versiunea rezumativă Îndrumător și Materiale didactice

Competențe de bază

Formarea competențelor de bază și de comunicare pentru muncitorii slab-calificați din cinci sectoare europene de activitate



Education and Culture

Leonardo da Vinci

COMPETENȚE DE BAZĂ

În ultimii ani, în majoritatea țărilor europene, chestiunile legate de competențele de bază ale muncitorilor au reușit, în mod deosebit, să atragă atenția, în special în ceea ce privește „literația funcțională” și „numerația funcțională”. Acestea sunt definite ca: *abilitatea de a citi, a scrie și a vorbi într-o anumită limbă și, totodată, de a avea noțiuni de matematică la un nivel care să le permită să îndeplinească activități zilnice specifice, la locul de muncă și în societate, în general.*

Curicula de față este destinată tuturor celor implicați în educația adulților. Este alcătuită din module distincte, flexibile, ce permit adaptarea la condițiile specifice fiecărui curs (durată, numărul de participanți, domeniu etc.), capitolele oferind informații despre grupul țintă, literație, numerație, abilitățile de comunicare și sociale.

Scopul principal al acesteia este de a oferi suport în formarea competențelor de bază ale muncitorilor slab calificați din domeniul turismului, în sensul îmbunătățirii abilităților lor de scriere, citire și socotire (calcul aritmetice, unități de măsură, înțelegere a textelor etc.). De asemenea, nu este neglijată importanța abilităților de comunicare și a celor sociale cerute în domeniul de referință.

LITERAȚIE: NOȚIUNI DIDACTICE

Modulul 1: Informația ca scop în sine

Obiectivele învățării:

1. Generale: verificarea și dezvoltarea abilității de a obține informațiile dorite.
2. Specifice:

Să-și verifice și să-și dezvolte abilitatea de:

- a înțelege și a se face înțeles, în scris și în vorbire;
- a aduna, selecta și organiza informații;
- a înțelege sensul general al unui text;
- a concentra informația în propriile cuvinte;
- a căuta informații practice în diverse surse: texte, tabele, grafice;
- a ordona alfabetic;
- a completa diverse formulare;
- a înțelege relaționarea cauzală;
- a face distincție între informație și opinie.

Evaluare

Elemente în funcție de care se efectuează evaluarea:

- corectitudinea găsirii soluțiilor la exercițiile de ordonare alfabetică, completare a formularelor, înțelegere a textului;
- atenției acordată respectării principiului conform căruia se alege informația prioritară și strategiei utilizate pentru a se face înțeles în comunicare, atât în scris cât și oral.

Metode și exerciții (1 – 20)

- Ordinea alfabetică
- Completarea formularelor
- Înțelegerea sensului conținutului
- Descrierea în alte cuvinte
- Căutarea informației
- Capacitatea de a se face înțeles, în scris și în vorbire
- Înțelegerea similarităților și a diferențelor
- Prezentarea pe scurt a conținutului unui text, în cuvinte proprii

Modulul 2: Informația ca unealtă de lucru

Obiectivele învățării

Să-și verifice și să-și dezvolte abilitatea de:

- a analiza elemente ale comunicării scrise sau verbale, pentru a putea să adopte strategia potrivită în atingerea unui scop;
- a putea folosi elementul analizat pentru a-și atinge obiectivul de comunicare propus: a scrie pentru a informa, a explica, a-și spune opinia, a mulțumi, a face o plângere etc.;
- a transpune implicit comunicarea explicită dintr-un text: a deduce, a ști, a presupune, a accepta;
- a schița structuri de texte;
- a utiliza un vocabular potrivit;
- a genera diferite tipuri de texte potrivite în situații și contexte diverse.

Evaluare

Elemente în funcție de care se efectuează evaluarea:

- corectitudinea soluțiilor găsite;
- stimularea cursantului în definirea prealabilă a unui obiectiv (a informa, a implica pe cineva în discuție etc.) și urmărirea ulterioară a strategiei alese în îndeplinirea lui, repectând subiectivitatea acestuia în interpretare.

Metode și exerciții: (21 - 26)

- Descrierea în scris
- Citirea și înțelegerea textului
- Descrierea în propriile cuvinte
- Comunicarea

NUMERAȚIA: NOȚIUNI DIDACTICE

Scopul și obiectivele învățării

Axați-vă predarea pe relevanța în viața de zi cu zi și în mediul de lucru a celor învățate!

Pentru a îmbunătăți competențele de bază în ceea ce privește numerația, metodele și uneltele de lucru folosite vor trebui, în primul rând, să fie în strânsă legătură cu sarcinile și îndatoririle pe care participanții la curs le au, sau ar putea să le aibă, la locul lor de muncă. Țineți seama de următoarele:

- Treceți prin toată matematica de bază și asigurați-vă că toată lumea a înțeles conținutul celor expuse (adunări, scăderi, înmulțiri și împărțiri)
- Nu-i grăbiți, lăsați-le suficient timp pentru efectuarea exercițiilor
- Scoateți în evidență relevanța practică și legătura cu munca efectuată de ei a tuturor materialelor pe care le folosiți și a exemplelor pe le oferiți
- Faceți relevant conținutul materiei pentru actualul lor loc de muncă: concentrați-vă atenția pe tot ce are legătură cu acesta
- Pentru a le demonstra relevanța celor învățate, folosiți materiale didactice autentice (diverse formulare cu care se întâlnesc mereu în viața de zi cu zi: de la diverse oficii, instituții, cereri de angajare tipizate etc.)
- Rugați-i și motivați-vă cursanții să-și aducă, spre exemplificare, propriile materiale (formulare etc.)
- Exercițiile de completare a formularelor pot reprezenta punctul de plecare pentru schimburi de experiență, analiză constructivă a abilităților fiecăruia, a punctelor tari și slabe, discuții despre întâmplări de succes sau eșecuri din trecut, perspective de viitor etc.
- Exercițiile de numerație pot reprezenta punctul de plecare pentru dezvoltarea abilităților de comunicare și a celor sociale, cursanții învățând efectiv cum să își transmită informații unul ceiluilalt.
- Exerciții pot reprezenta partea scrisă pregătitoare pentru interpretarea diverselor roluri în clasă (simularea unui interviu, de exemplu), exersând, în acest mod, partea de dezvoltare a abilităților sociale
- Exercițiile se efectuează individual ca parte a verificării capacității de înțelegere. Rezultatele se compară la clasă.

Exercițiile¹ (27–47) constau în:

- Utilizarea operațiilor aritmetice de bază
- Utilizarea operațiilor aritmetice de bază prin verificarea facturilor
- Oferirea corectă a restului
- Înțelegerea conținutului “fluturașului” de salarizare
- Calcule cu unități de măsură
- Citirea instrucțiunilor de folosire
- Administrarea stocurilor de materiale
- Managementul timpului – a fi gata la timp!
- Managementul timpului – citirea ceasului (analog și digital)
- Managementul timpului – orele de pregătire a mesei

¹ Materialele folosite în partea de Numerație sunt preluate, cu acordul editorului, din trei secțiuni ale *Target Skills for Work: Care, Hospitality and Construction* (Abilități specifice domeniilor muncii – Îngrijire, Industria Turismului și Construcții) Copyright © Tribal Education Limited 2005. Target Skills® este marcă înregistrată a Tribal Education Limited.

ABILITĂȚI DE COMUNICARE

Obiectivele învățării

- Să cunoască și să identifice elementele de bază ale comunicării orale și non-verbale.
- Să înțeleagă elementele de bază ale procesului de comunicare și să poată să-și adapteze discursul în funcție de tipologia interlocutorului și de circumstanțe.
- Să poată recunoaște anumite tipuri comportamentale pentru a adopta cea mai potrivită metodă de abordare, în circumstanțele respective.
- Să dobândească sau să-și dezvolte abilitățile necesare în relaționarea cu clienții.
- Să dobândească sau să-și dezvolte capacitatea de a lucra în echipă.

Țineți seama de:

- Treceți prin toată matematica de bază și asigurați-vă că toată lumea a înțeles conținutul celor expuse (adunări, scăderi, înmulțiri și împărțiri)
- Nu-i grăbiți, lăsați-le suficient timp pentru efectuarea exercițiilor
- Scoateți în evidență relevanța practică și legătura cu munca efectuată de ei a tuturor materialelor pe care le folosiți și a exemplelor pe le oferiți
- Faceți relevant conținutul materiei pentru actualul lor loc de muncă: concentrați-vă atenția pe tot ce are legătură cu acesta
- Pentru a le demonstra relevanța celor învățate, folosiți materiale didactice autentice (diverse formulare cu care se întâlnesc mereu în viața de zi cu zi: de la diverse oficii, instituții, cereri de angajare tipizate etc.)
- Rugați-i și motivați-vă cursanții să-și aducă, spre exemplificare, propriile materiale (formulare etc.)
- Exercițiile de completare a formularelor pot reprezenta punctul de plecare pentru schimburi de experiență, analiză constructivă a abilităților fiecăruia, a punctelor tari și slabe, discuții despre întâmplări de succes sau eșecuri din trecut, perspective de viitor etc.
- Exercițiile de numerație pot reprezenta punctul de plecare pentru dezvoltarea abilităților de comunicare și a celor sociale, cursanții învățând efectiv cum să își transmită informații unul ceiluilalt.

Conținutul și scopul învățării (exercițiile 48 – 58)

- Stiluri de comunicare
- Buna relație cu clienții (Customer Care)
- Munca în echipă

AUTO-CUNOAȘTERE: NOȚIUNI DIDACTICE

Obiectivele învățării

- Să-și îmbogățească capacitatea de auto-cunoașterea prin comparație cu diferite teme și opinii despre acestea.
- Să poată să discute diverse subiecte, spunându-și opinia personală; să poată aduce argumente pro și contra într-o discuție; să învețe să asculte activ alți “creatori de opinii”.
- Să observe lumea exterioară ca fază preliminară a auto-cunoașterii.
- Să-și dezvolte cunoașterea despre sine pentru a se putea perfecționa – abilități, atitudini etc.

Conținutul și scopul învățării (exercițiile 59 – 70)

- Auto-cunoașterea



Leonardo da Vinci

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

Această lucrare a fost elaborată în cadrul proiectului pilot LEONARDO DA VINCI
“Formarea competențelor de bază și de comunicare pentru muncitorii slab-calificați din cinci sectoare europene de activitate”

Acest proiectul a fost elaborat cu sprijinul Comisiei Europene, în cadrul programului LEONARDO DA VINCI. Reflectă doar punctul de vedere al autorilor, C.E. nefiind răspunzătoare pentru utilizarea ulterioară a informațiilor prezentate.

Număr proiect: A/04/B/F/PP-158.132

Nu are scop comercial, putând fi descărcat – până în 30 septembrie 2009 – de pe pagina de web a proiectului:

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