

# základní dovednosti a komunikační schopnosti pro oblast turistiky a volného času



## Stručný obsah osnovy a školící materiály

Basic Skills for Work

Kombinované základní dovednosti a komunikační trénink pro nízko kvalifikované pracovníky v pěti rozdílných evropských pracovních sektorech



Vzdělávání a kultura

**Leonardo da Vinci**

# BASIC SKILLS FOR WORK

Většina evropských zemí věnovala v posledních letech pozornost problematice tzv. základních dovedností (Basic Skills/ BS). Hlavním tématem byl fenomén zvaný „funkční gramotnost“ a „početní gramotnost“, které jsou definovány jako: „*schopnost číst, psát a mluvit v konkrétním jazyce a používat matematiku na úrovni nutné pro fungování v zaměstnání i ve společnosti jako celku*“.

Tento materiál je především určen pro poradce, školitele či učitele a tvoří ho několik tematických modulů. Hlavní kapitoly se zaměřují na cílovou skupinu, čtenářskou a početní gramotnost a sociální dovednosti a jejich efektivní využívání podle specifických potřeb a požadavků.

Cílovou skupinou jsou zaměstnanci s posílenými základními dovednostmi v literární i početní oblasti (čísla, míry, výpočty, porozumění čtenému, krátká písemná zadání). Kurikulum se taktéž zaměřuje na důležité sociální a komunikační dovednosti požadované v určité profesi (profesní oblasti – viz. moduly).

## ČTENÁŘSKÁ GRAMOTNOST: DIDAKTICKÉ ZÁKLADY

### Modul 1: informace jako cíl

Výukové cíle:

1. obecně: nalézt a rozvinout schopnost získat požadovanou informaci
2. konkrétně:

nalézt a rozvinout schopnost:

- rozumět a být srozumitelným slovně i písemně
- shromažďovat, třídit a využívat informace
- porozumět hlavnímu smyslu textu
- umět shrnout informace několika slovy
- vyhledávat praktické informace v textech, schématech, tabulkách
- řadit abecedně
- vyplnit formulář
- porozumět běžným vztahům
- rozlišovat informace od názorů.

Hodnocení

Základní body hodnocení.

- Správnost řešení, abecední řazení dle zadání, porozumění, rozlišování, vyplňování formulářů
- Respektovat princip, podle kterého byla vybrána stěžejní informace, respektovat konkrétní strategii, která byla použita k maximálnímu porozumění vybrané ústní nebo písemné formy

## Metody a cvičení (1 – 20)

- Abecední řazení
- Vyplňování formulářů
- Porozumění
- Popis jinými slovy
- Vyhledávání informací
- Snaha o srozumitelnost ústní či písemné formy
- Porozumění podobnostem a rozdílům
- Shrnutí s užitím vlastních slov

## **Modul 2: Informace jako nástroj**

### Výukové cíle:

nalézt a rozvinout schopnost:

- Analyzovat prvky psaného textu nebo verbální komunikace tak, aby byla nalezena fakta a strategie vedoucí k dosažení cíle
- Schopnost užívat analyzovaná fakta k dosažení vlastních komunikačních cílů: psát dle diktátu, vysvětlovat, vyžadovat, poděkovat, stěžovat si ...
- Interpretovat informace z textu: dedukovat, vědět, předpokládat, domýšlet se
- Vypracovávat texty, schémata a grafické prezentace
- Vytvářet různé typy textů vhodné pro různé situace

### Hodnocení

#### Hlavní body hodnocení:

- Správnost nalezeného řešení
- Je možné vytvořit hodnocení efektivity přijaté strategie tak, že vyzveme studenty, aby nejdřív ze všeho definovali cíl (informovat, vyžadovat, ...) a po té ohodnotit dopad takovéto strategie na cíl, přičemž nikdy nezapomínáme na subjektivitu interpretace při takovém cvičení.

## Metody a cvičení: (21 - 26)

- Popis – písemně
- Čtení a porozumění textu
- Popis vlastními slovy
- komunikování

# POČETNÍ GRAMOTNOST: DIDAKTICKÉ ZÁKLADY

## Výukové obsahy a cíle:

Zaměřeno na okolnosti pracovního prostředí a každodenní situace.

Vzhledem k záměru posílit matematické schopnosti zaměstnanců sektoru turistiky a volného času, jsou metody a nástroje voleny primárně ve vztahu k danému pracovišti, jeho zaměření a pracovním úkolům. Jedním z cílů takového tréninku je rozvíjet znalost studenta o tom, jak zacházet s matematickými daty a jaké kalkulace zvolit k dosažení vytyčeného cíle.

Příklad vhodných metod:

- Motivujte studenty, aby předvedli své vlastní příklady řešení
- Vybízet k výměně zkušeností při řešení úkolu, podporovat poznání svých schopností, silných a slabých stránek, diskutovat o svých úspěších prohrách, budoucích perspektivách a pod.
- Matematická procvičování mohou být dobrým začátkem pro nácvik komunikačních dovedností (kombinovat s tréninkem sociálních dovedností), kde lze procvičovat efektivní výměnu informací
- Cvičení mohou být písemnou přípravou pro hraní rolí ve třídě – intenzivní procvičování sociálních dovedností

Matematická cvičení pro individuální vypracování (a následné porovnání výsledků) se zaměřují např. na tyto aspekty:

Cvičení<sup>1</sup> (27–47) se zaměřuje na tyto prvky:

- Užívání základních aritmetických operací
- Užívání základních aritmetických operací při kontrolování účtenek
- Správné provádění výměn
- Umět číst výplatní pásku
- Provádění měření
- Čtení "užíváním" dat
- Kontrola skladu – vedení záznamů
- Hospodaření s časem – splnit úkol na čas!
- Hospodaření s časem – digitální a analogické hodiny

---

<sup>1</sup> Numeracy materials have been taken from three *Target Skills for Work* resources: *Care, Hospitality and Construction*. Copyright © Tribal Education Limited 2005. Used with permission. Target Skills<sup>®</sup> is a registered trade mark of Tribal Education Limited.

# KOMUNIKAČNÍ DOVEDNOSTI

## Výukové cíle:

- Znat a identifikovat základní prvky verbální a neverbální komunikace.
- Rozumět základním prvkům komunikačních procesů a metod podle různých typů osobnosti (typologie) a různých okolností
- Přizpůsobit své chování daným okolnostem
- Získat a rozvíjet dovednosti potřebné pro jednání s klientem
- Získat a rozvíjet schopnost pracovat v týmu

Příklad vhodných metod:

- Dát studentům dostatek času k vypracování cvičení
- Hleďte podobné příklady k studijním materiálům, které máte k dispozici
- Vypracovávejte pro studenty relevantní výukové obsahy s vazbou na dané pracovní prostředí
- Vybízet k výměně zkušeností při řešení úkolu, podporovat poznání svých schopností, silných a slabých stránek, diskutovat o svých úspěších prohrách, budoucích perspektivách a pod.
- Matematická procvičování mohou být dobrým začátkem pro nácvik komunikačních dovedností (kombinovat s tréninkem sociálních dovedností), kde lze procvičovat efektivní výměnu informací
- Cvičení mohou být písemnou přípravou pro hraní rolí ve třídě – intenzivní procvičování sociálních dovedností

Výukové obsahy a cíle (cvičení 48 – 58)

- Styly komunikace
- Péče o zákazníka
- Týmová práce

# SEBEPOZNÁNÍ: DIDAKTICKÉ ZÁKLADY

## Výukové cíle:

- Rozvíjejte sebepoznání prostřednictvím srovnávání různých témat a rozdílných názorů na ně.
- V diskusi se učte formovat a hájit svůj názor a osvojujte si techniku aktivního naslouchání
- Sledujte komentář ostatních a využijte ho jako přípravu pro budoucí sebehodnocení
- Rozvíjejte sebepoznání, znalost svých dovedností, přístupů i oblastí, kde se lze ještě zlepšit

Výukové obsahy a cíle (cvičení 59 – 70)

- Sebeoznání



Vzdělávání a kultura

## Leonardo da Vinci

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

Tato publikace vznikla v rámci pilotního projektu LEONARDO DA VINCI “Basic Skills for Work - Kombinované základní dovednosti a komunikační trénink pro nízko kvalifikované pracovníky v pěti rozdílných evropských pracovních sektorech”.

Tento projekt byl financován s podporou programu LEONARDO DA VINCI Evropské komise. Publikace odráží pouze znalosti a postoje autorů a komise nenese žádnou odpovědnost za využívání informací v publikaci obsažených.

Projektové číslo: A/04/B/F/PP-158.132

Pro nekomerční účely, verze ke stažení je k dispozici minimálně do 30. září 2009 na internetové adrese:

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